

**MOTIVASI PEGAWAI PEMERINTAH DALAM MEMBERIKAN
LAYANAN MASYARAKAT
(Studi Pada Puskesmas Dinoyo, Puskesmas Bareng, Puskesmas Janti dan
Puskesmas Pandanwangi, Kota Malang)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**ACHMAD HAQQIN NAZILY
NIM. 115030107111109**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PULIK
MALANG
2018**

MOTTO

Hidup dapat dipahami dengan berpikir ke belakang.

Tapi ia juga harus dijalani dengan berpikir kedepan.

(Soren Kierkegaard)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Motivasi Pegawai Pemerintah Dalam Memberikan Layanan Masyarakat
(Studi Pada Puskesmas Dinoyo, Puskemas Bareng, Puskesmas Janti,
dan Puskesmas Pandanwangi, Kota Malang)

Disusun oleh : Achmad Haqqin Nazily

NIM : 115030107111109

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 14 Mei 2018

Komisi Pembimbing



Sujarwoto, S.IP, M.Si, Ph.D
NIP. 19750130 200312 1 002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70.

Malang, 14 Mei 2018

Mahasiswa



Achmad Haqqin Nazily
NIM. 115030107111109

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 7 Juni 2018

Waktu : 13.00 - 14.00 WIB

Skripsi Atas Nama : Achmad Haqqin Nazily

Judul : Motivasi Pegawai Pemerintah Dalam Memberikan Layanan Masyarakat
(Studi Pada Puskesmas Dinoyo, Puskesmas Bareng, Puskesmas Janti, dan Puskesmas Pandanwangi Kota Malang)

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



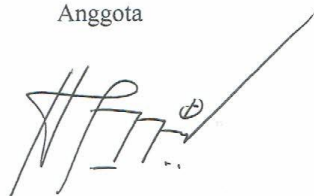
Sujarwoto, S.IP, M.Si, Ph.D
NIP. 19750130 200312 1 002

Anggota



I Gede Eko Putra Sri Sentanu, S.AP, M.AP, Ph.D
NIP. 2011078312041000

Anggota



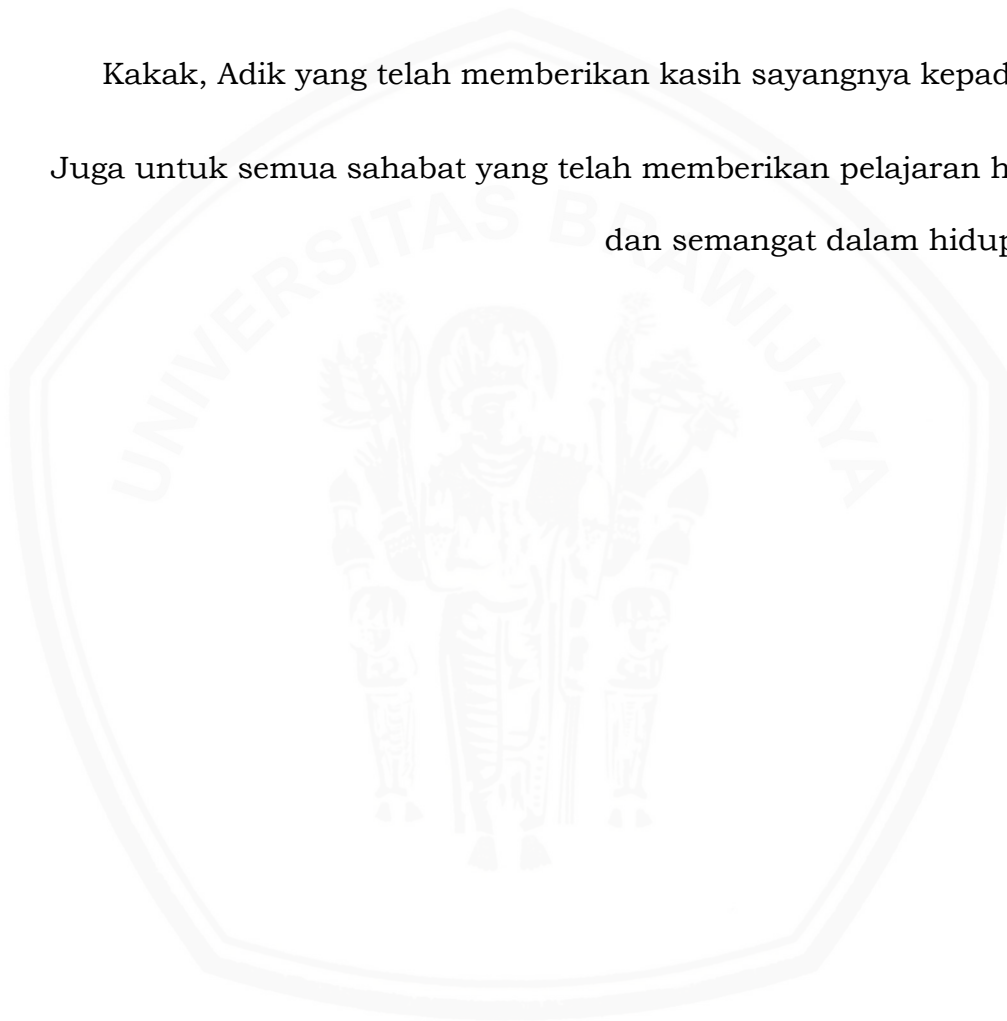
Dr. Fadillah Amin, M.AP, Ph.D
NIP. 19691205 200501 1 003

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Untuk kedua orang tuaku yang menjadi inspirasi
dan motivasiku serta senantiasa mendoakanku.

Kakak, Adik yang telah memberikan kasih sayangnya kepadaku.

Juga untuk semua sahabat yang telah memberikan pelajaran hidup
dan semangat dalam hidupku”.



RINGKASAN

Achmad Haqqin Nazily, 2018. **Motivasi Pegawai Pemerintah Dalam Memberikan Layanan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Dinoyo, Puskesmas Bareng, Puskesmas Janti, dan Puskesmas Pandanwangi, Kota Malang).** Sujarwoto, S.IP, M.Si, Ph.D, 120 Hal + xiv

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui motivasi pegawai Puskesmas Dinoyo, Puskesmas Bareng, Puskesmas Janti, dan Puskesmas Pandanwangi di Kota Malang sebagai pegawai pemerintah dalam melayani masyarakat. Analisis statistik deksriptif digunakan untuk mendeskripsikan motivasi pada 60 pegawai dari keempat puskesmas yang menjadi responden. Data bersumber dari kuesioner yang dibagikan kepada 60 pegawai puskesmas yang menjadi responden serta dokumen-dokumen lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi baik dari faktor intrinsik maupun ekstrinsik pada diri pegawai Puskesmas Dinoyo, Puskesmas Bareng, Puskesmas Janti, dan Puskesmas Pandanwangi dalam melayani masyarakat dapat dikategorikan baik. Pada faktor intrinsik, indikator tanggung jawab dan indikator pekerjaan itu sendiri menjadi yang paling baik dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4.26 untuk indikator tanggung jawab dan 4.02 untuk indikator pekerjaan itu sendiri, sedangkan indikator penghargaan dan indikator prestasi menjadi indikator yang paling rendah dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3.67 untuk indikator penghargaan dan 3.79 untuk indikator prestasi. Pada faktor ekstrinsik, indikator hubungan interpersonal dan kondisi kerja fisik menjadi yang paling baik dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4.20 untuk indikator hubungan interpersonal dan 4.06 untuk indikator kondisi kerja fisik, sedangkan indikator pengawasan dan gaji/upah menjadi indikator yang paling rendah dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3.18 untuk indikator pengawasan dan 3.33 untuk indikator gaji/upah.

Kata Kunci: Motivasi, Pegawai, Layanan Masyarakat, Puskesmas.

SUMMARY

Achmad Haqqin Nazily, 2018. **Motivation of Government Employees in Providing Community Service (Study at Dinoyo Community Health Center, Bareng Health Center, Janti Health Center, and Pandanwangi Health Center, Malang).** Sujarwoto, S.IP, M.Si, Ph.D, 120 Page + xiv

This research is purposed to determine the motivation of Dinoyo health center, Bareng health center, Janti health center, and Pandanwangi Health Center employees in Malang City as government employees in serving the community. The descriptive statistical analysis was used to describe the motivation of 60 employees from the four community health centers for being the respondents. The data were sourced from the questionnaires distributed to 60 employees of the health centers who became respondents and also the other documents.

The results showed that the motivation of both intrinsic and extrinsic factors on Dinoyo health center, Bareng, Janti health center, and Pandanwangi Health Center employees in serving the community can be categorized as good criteria. In the intrinsic factor, the indicator of responsibility and the job indicator itself is the best with the mean of 4.26 for the indicator of responsibility and 4.02 for the job indicator itself, while the reward indicator and the achievement indicator are the lowest indicator average value (mean) of 3.67 for award indicator and 3.79 for achievement indicator. In extrinsic factors, the indicators of intimate relationships and physical working conditions are best with an average mean of 4.20 for interpersonal relationship indicators and 4.06 for indicators of physical working conditions, whereas supervisory indicators and salary / wages are the lowest indicator average value (mean) of 3.18 for supervisory indicator and 3.33 for salary / wage indicator.

Key Words: Motivation, Employee, Community Services, Community Health Centers.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga skripsi dengan judul “Motivasi Pegawai Pemerintah Dalam Memberikan Layanan Masyarakat” di Kota Malang ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat ujian komprehensif dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyajikan sebuah penulisan yang sebaik mungkin, namun penulis tidak akan terlepas dari kekurangan dan kekeliruan. Untuk itu penulis akan menerima kritik dan saran yang bersifat membangun.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah melibatkan banyak pihak yang dengan tulus dan ikhlas memberikan bimbingan, dorongan, asuhan dan bantuan secara langsung. Untuk itu saya ucapkan termikasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Dr. Fadillah Amin, M.AP, Ph.D selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak Sujarwoto, S.IP, M.Si, Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberikan bimbingan serta pengarahan terhadap penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan selama masa perkuliahan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak/Ibu Staf Bagian Akademik, Bagian Jurusan, Bagian Keuangan, Bagian Tata Usaha Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang yang sudah melancarkan jalan skripsi ini
7. Seluruh pegawai Puskesmas Dinoyo, Puskesmas Bareng, Puskesmas Janti, dan Puskesmas Pandanwangi yang telah berkenan memberikan kesempatan dan bantuannya selama kegiatan pengumpulan data/penelitian.
8. Kedua orang tua saya serta keluarga besar yang saya sayangi dan cintai, yang senantiasa memberikan dukungan baik secara moral maupun materi serta do'anya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat dan teman-teman berjuang Mas Yayak, Mufida, Yessy, Ardiman, Adi, Acil, Lamer, Ulil, Yoga, Vrega, Ferry, Moga, Yudha, Dimas, Finza, dan teman kos/kontarakan Mas Alvin, Mas Sipit, Heri, Mas Anggi, Mas Samid, Mas Sulis, Mas Atus, Sony, Aceh serta teman-teman HIMATA Jodi, Fahri, Afi, dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih atas dukungan ilmu dan bantuannya untuk skripsi ini .
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlimpah atas segala jasa dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis serta keberkahan selalu diturunkan kepada kita, amiin. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 14 Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
TANDA PENGESAHAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Administrasi Publik	10
1. Pengertian Administrasi Publik	10
2. Ruang Lingkup Administrasi Publik	11
B. Konsep Motivasi	14
1. Pengertian Motivasi	14
2. Teori-Teori Motivasi	18
C. Konsep Pelayanan Publik	33
1. Pengertian Pelayanan Publik	33
2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	35
D. Pelayanan Kesehatan	38
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan	38
2. Jenis Pelayanan Kesehatan	39
E. Kerangka Berpikir	39
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	43
B. Lokasi Penelitian	43
C. Variabel dan Pengukuran	45
1. Variabel Penelitian	45

2. Definisi Operasional Variabel	45
2. Skala Pengukuran	47
D. Populasi dan Sampel	48
E. Data dan Teknik Pengumpulan Data	48
1. Sumber Data	48
2. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Uji Validitas dan Realibilitas	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Realibilitas	51
G. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	52
H. Teknik Analisis	54

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	55
1. Gambaran Umum Kota Malang	55
2. Gambaran Umum Puskesmas Dinoyo	60
3. Gambaran Umum Puskesmas Bareng	62
4. Gambaran Umum Puskesmas Janti	63
5. Gambaran Umum Puskesmas Pandanwangi	64
6. Karakteristik Responden	64
B. Hasil Penelitian	67
1. Deskripsi Item Motivasi	68
a. Umum	68
b. Berdasarkan Usia	75
c. Berdasarkan Jenis Kelamin	83
d. Berdasarkan Pendidikan	87
e. Berdasarkan Lama Kerja	96
2. Hasil Uji T	104
C. Pembahasan	114

BAB V PENUTUPAN

A. Kesimpulan	119
B. Saran	119

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 1	Jumlah Kasus Penyakit Terbanyak di Kota Malang Tahun 2016	5
Tabel 3.1	Operasional Variabel	45
Tabel 3.2	Instrument Skala Likert	47
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas	52
Tabel 3.4	Hasil Uji Realibilitas	53
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	66
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	67
Tabel 4.5	Nilai Rata-Rata (<i>mean</i>)	68
Tabel 4.6	Deskripsi Dimensi Faktor Intrinsik	68
Tabel 4.7	Deskripsi Dimensi Faktor Ekstrinsik	71
Tabel 4.8	Deskripsi Usia dengan Faktor Intrinsik	75
Tabel 4.9	Deskripsi Usia dengan Faktor Ekstrinsik	79
Tabel 4.10	Deskripsi Jenis Kelamin dengan Faktor Intrinsik	83
Tabel 4.11	Deskripsi Jenis Kelamin dengan Faktor Ekstrinsik	85
Tabel 4.12	Deskripsi Pendidikan dengan Faktor Intrinsik	87
Tabel 4.13	Deskripsi Pendidikan dengan Faktor Ekstrinsik	92
Tabel 4.14	Deskripsi Lama Kerja dengan Faktor Intrinsik	96
Tabel 4.15	Deskripsi Lama Kerja dengan Faktor Ekstrinsik	101
Tabel 4.16	Uji T Dimensi Faktor Intrinsik	104
Tabel 4.17	Uji T Dimensi Faktor Ekstrinsik	109

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 1	Model kerangka pikir penelitian	40
Gambar 2	Peta Administrasi Kota Malang	55



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
Lampiran 1	Lembar Kuesioner	124
Lampiran 2	Frekuensi Jawaban Responden	129
Lampiran 3	Uji Validitas dan Realibilitas.....	142
Lampiran 4	Uji t One Sample	146



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk baik berupa barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, hal ini termaktub dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Perlu adanya penyelenggara yang baik dalam pemenuhan pelayanan publik agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen dan badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 dijelaskan tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan.

Personil atau aparatur merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu pelayanan publik. Kualitas aparatur birokrasi yang baik merupakan jalan bagi suatu organisasi untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan pertumbuhan di masa yang akan datang. Dengan kata lain, kekuatan organisasi ditentukan oleh orang-orang yang mendukung organisasi tersebut, baik pada tingkat *top*, *middle*

maupun *lower*. Selaras dengan hal tersebut, Menurut Moenir (1995:8) menyatakan bahwa salah satu unsur pelayanan publik yang sangat berpengaruh dalam mewujudkan suatu pelayanan publik yang baik dan efektif adalah personil. Personil merupakan aparatur-aparatur pelaksana pelayanan. Dalam mewujudkan pelayanan yang baik, Moenir (1995:8) menekankan pada unsur perilaku aparatur selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat. Dengan demikian, upaya-upaya dalam mewujudkan suatu pelayanan publik tidak terlepas dari perbaikan kinerja aparatur itu sendiri.

Pada dasarnya organisasi bukan saja mengharapkan personil atau aparatur yang mampu, cakap dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Kemampuan, kecakapan, dan ketrampilan aparatur tidak ada artinya bagi organisasi, jika tidak disertai dengan adanya keinginan dan kesadaran yang ada dalam diri aparaturnya. Sebaliknya, apabila kinerja pelayanan publik dilaksanakan secara profesional sesuai dengan kemampuan dan keahliannya yang dipengaruhi oleh motivasi mereka, maka kepuasan masyarakat dapat diwujudkan. Hal ini seperti Menurut Gomes (2003:179) bahwa:

“Pegawai yang bermotivasi adalah pegawai yang perilakunya diarahkan kepada tujuan organisasi dan aktivitas-aktivitasnya tidak mudah terganggu oleh gangguan-gangguan kecil, sedangkan pegawai yang tidak bermotivasi menurut para manajer adalah mereka yang mungkin termasuk dalam salah satu dari tiga hal ini, perilaku pegawai tidak memperlihatkan *goal directed*, tidak diarahkan pada tujuan yang bernilai bagi organisasi, dan pekerja tidak berkomitmen terhadap tujuan dan karenanya mudah terganggu dan menuntut pengawasan yang tinggi.”

Motivasi berasal dari kata latin *move* yang berarti dorongan atau pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan (Malayu 2005:143). Motivasi (*motivation*) dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Sedangkan menurut Edwin B Flippo dalam Malayu (2005:143), menyebutkan bahwa motivasi adalah suatu keahlian, dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai.

Pegawai Negeri Sipil sebagai personil atau Sumber Daya Aparatur bertugas dan berkewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata serta memiliki motivasi dari dalam dirinya agar mampu mencapai tujuan Negara. Hal tersebut merupakan suatu wujud penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 menjelaskan bahwa kedudukan dan peranan Pegawai Negeri Sipil di Indonesia dirasakan semakin penting untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam usaha mencapai tujuan nasional yaitu mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil dan bermoral tinggi. Oleh karena itu,

penyelenggaraan pemerintahan memerlukan orang-orang yang selalu mampu untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya untuk berpartisipasi dalam kegiatan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan secara berdayaguna dan berhasil guna.

Salah satu sumber daya aparatur yang mempunyai peran penting adalah personil di bidang pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik yang sangat penting terutama dalam rangka pembangunan nasional dan pengentasan kemiskinan. Pembangunan kesehatan di Indonesia berdasarkan kepada Sistem Kesehatan Nasional (SKN) bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum yang termaktub dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.

Sebagai bentuk upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat maka Pemerintah membangun Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) di tiap-tiap kecamatan masing-masing daerah. Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat ditanggung oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat

kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Ismainar, 2015:37).

Salah satu pelayanan kesehatan di puskesmas yang layak untuk dilakukan penilain adalah Kota Malang. Sebagai kota terbesar kedua di Provinsi Jawa Timur ada beberapa alasan yang menjadikan pelayanan kesehatan di puskesmas menjadi aspek pelayanan publik yang bersifat prioritas. Pertama, Kota Malang sebagai kota terbesar kedua di Provinsi Jawa Timur dengan jumlah penduduk sampai tahun 2016 sekitar 856.410 jiwa (Kota Malang dalam Angka, 2017:37) mempunyai kebutuhan yang kompleks dalam hal pelayanan kesehatan. Selanjutnya merujuk dari data Badan Pusat Statistik Kota Malang berkaitan dengan masalah kesehatan terdapat kasus penyakit terbanyak tahun 2016 (Kota Malang dalam Angka 2017:161) berikut tabelnya:

Tabel 1
Jumlah Kasus Penyakit Terbanyak di Kota Malang Tahun 2016

Jenis Penyakit	Jumlah Kasus
1. Infeksi Saluran Pernafasan	55.351
2. Hipertensi Primer	32.109
3. Gastritis	13.840
4. DM	13.815
5. Influenza, Virus Tidak di Identifikasi	12.743
6. Obs. Febris	10.773
7. Myalgia/Nyeri Otot	9.025
8. Penyakit Pulpa dan Jar. Periapikal	8.819
9. Dermatitis Kontak Alergi	8.718
10. Headache	7.966

Sumber Dinas Kesehatan Kota Malang

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa permasalahan kesehatan di Kota Malang kondisinya cukup serius. Penyakit-penyakit seperti Infeksi Saluran

Pernafasan, Hipertensi Primer, Gastritis, DM, Influenza, Virus tidak diidentifikasi, Obs. Febris, Myalgia/Nyeri Otot, Penyakit Pulpa dan Jar. Periapikal, Dermatitis Kontak Alergi, dan Headache menjadi penyakit dengan intensitas kejadian terbanyak. Hal tersebut tentunya harus menjadi perhatian utama pemerintah Kota Malang. Kedua, Kota Malang banyak mendapatkan penghargaan dibidang kesehatan dari tahun ke tahun, salah satunya pada tahun 2015 untuk kedua kalinya Kota Malang mendapatkan penghargaan tertinggi kota sehat yaitu swastisaba wistara. Sebelumnya Kota Malang juga telah meraihnya pada tahun 2013 (dinkes.malangkota.go.id, 2015).

Keseriusan pemerintah Kota Malang dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan juga dapat dilihat dengan di terbitkannya Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Kesehatan. Salah satu tujuan utama ditetapkannya peraturan ini adalah sebagai suatu bentuk upaya pemerintah daerah dalam menjamin terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu, aman dan nyaman.. Hal ini merupakan suatu upaya untuk membangun komitmen pelayanan kesehatan kearah positif dalam mewujudkan keberhasilan perbaikan-perbaikan dalam sektor pelayanan publik khususnya pelayanan kesehatan.

Melihat dari *website* Kota Malang, jumlah puskesmas yang menjadi unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kota Malang berjumlah 16 puskesmas. Namun dari 16 puskesmas, baru 4 puskesmas yang terakreditasi yaitu Puskesmas Dinoyo, Puskesmas Bareng, Puskesmas Janti dan Puskesmas Pandanwangi (malangkota.go.id, 2017). Akreditasi sangat penting agar puskesmas dapat

meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mendapatkan status terakreditasi, puskesmas harus memenuhi beberapa persyaratan seperti standar administrasi dan manajemen, standar upaya kesehatan masyarakat, dan standar upaya kesehatan perseorangan. Akan tetapi pada kenyataannya masih saja terdapat permasalahan tentang pelayanan pada puskesmas yang sudah terakreditasi tersebut dari masyarakat sekitar, kondisi ini terkait dengan jenis pelayanan yang kurang memadai dan juga kinerja staff yang kurang profesional.

Perlu adanya suatu upaya untuk mewujudkan tujuan pelayanan kesehatan terutama di Kota Malang yaitu terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu, aman dan nyaman, maka sangat tergantung pada semangat kerja para aparatur. Semangat kerja itu sendiri muncul dan tumbuh dalam diri pegawai yang disebabkan adanya motivasi, dimana motivasi itu sendiri menyangkut pada kebutuhan pegawai, baik kebutuhan batin maupun kebutuhan lahir. Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, peneliti akan mengangkat penelitian skripsi dengan judul **“MOTIVASI PEGAWAI PEMERINTAH DALAM MEMBERIKAN LAYANAN MASYARAKAT (Studi Pada Puskesmas Dinoyo, Puskesmas Bareng, Puskesmas Janti dan Puskesmas Pandanwangi, Kota Malang)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka rumusan masalah yang dapat diambil dalam penulisan ini adalah bagaimana motivasi pegawai Puskesmas Dinoyo, Puskesmas Bareng, Puskesmas Janti dan Puskesmas Pandanwangi dalam memberikan layanan masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan dan menganalisis motivasi pegawai puskesmas dalam memberikan layanan masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat dipakai sebagai pendalaman terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan sumber daya manusia terutama dalam hal motivasi kerja

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran serta informasi bagi puskesmas di Kota Malang.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini mengacu kepada buku pedoman penulisan skripsi program sarjana (S1) Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Skripsi ini terbagi dalam 5 bab, dimana masing-masing bab saling terkait satu sama lain. Adapun mengenai sistematika penulisan dalam skripsi ini diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, yang menyajikan latar belakang penelitian sehingga timbul suatu permasalahan, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, yang memuat landasan teori yang berkaitan dengan obyek dari apa yang akan diteliti oleh peneliti serta kerangka konseptual.

BAB III METODE PENELITIAN, yang berisi tentang langkah-langkah untuk melakukan suatu penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, yang berisi tentang hasil penelitian dan menguraikan tentang obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP, yang berisi kesimpulan dan uraian dari pembahasan bab-bab sebelumnya dan juga berisi saran-saran kepada pihak-pihak yang terkait.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Konsep administrasi publik di Indonesia pada dasarnya bukanlah konsep yang baru, karena konsep administrasi publik sudah ada sejak dulu, namun istilah yang digunakan bukan administrasi publik melainkan administrasi negara. Administrasi publik didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara yang telah ditentukan dan disepakat bersama sebelumnya Siagian dalam Syafri (2012:8-9). Sedangkan Simon, Smithburg dan Thomson dalam Syafri (2012:23) mengemukakan administrasi publik adalah sebagai berikut :

“Administrasi publik adalah aktivitas cabang eksekutif dari pemerintah tingkat negara, negara bagian dan daerah, aktivitas badan dan komisi yang ditetapkan oleh kongres dan ketentuan perundang-undangan negara bagian, aktivitas perusahaan negara dan dinas-dinas tertentu lainnya yang bersifat khusus yang dikecualikan dalam hubungan ini adalah dinas yudisial dan legislatif di dalam administrasi pemerintah”.

Pengertian administrasi publik juga di jelaskan oleh Gordon dalam Nababan (2004:1) administrasi publik adalah studi tentang seluruh proses, organisasi dan individu yang bertindak sesuai dengan peran dan jabatan resmi dalam pelaksanaan peraturan perundangan yang dikeluarkan oleh lembaga legislatif, eksekutif dan peradilan. Adminsitasi publik memusatkan perhatiannya pada berbagai kebijakan dan program organisasi pemerintah, termasuk perilaku para pejabat (yang biasanya

tidak dipilih) yang secara formal bertanggungjawab atas perilaku mereka (Levine, Peters dan Thomson dalam Syafri, 2012:21).

Nicholas dalam Nababan (2004:5) menjelaskan pengertian administrasi publik adalah :

“Suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administarsi publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan secara baik”.

Dari beberapa pengertian adminisitrasi publik di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan kegiatan yang berkaitan dengan tahap-tahap kebijakan publik yang meliputi formulasi dan implementasi kebijakan publik, berkaitan dengan proses kerjasama dalam pelaksanaan tugas pemerintahan, bertujuan untuk menyajikan pelayanan kepada masyarakat berupa barang dan jasa dan mempunyai aspek praktis dan teoritis.

2. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Dalam administrasi publik terdapat ruang lingkup yang berhubungan, hal ini untuk menjangkau suatu tujuan yang akan dilakukan sesuai dengan perencanaan yang telah disusun. Secara lebih rinci Lembaga Administrasi Negara dalam Syafri (2012:115) menjelaskan bahwa sebagai suatu disiplin dan sistem, ruang lingkup administrasi publik meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a) Tata nilai: menyangkut nilai kultural, spiritual, etika, falsafah hidup yang menjadi dasar dan tujuan serta acuan perilaku dari sistem dan proses administrasi publik.
- b) Organisasi pemerintah negara: terdiri dari organisasi lembaga eksekutif (pemerintah), legislatif (badan perwakilan rakyat), yudikatif (badan peradilan), dan lembaga-lembaga negara lainnya yang diperlukan serta saling berhubungan dalam rangka penyelenggaraan negara, termasuk organisasi kesekretariatan lembaga-lembaga tersebut.
- c) Manajemen pemerintahan negara: meliputi kegiatan pengelolaan pelaksanaan tugas pemerintahan umum dan pembangunan dalam berbagai bidang kehidupan dan wilayah pemerintahan, merupakan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen pemerintahan, seperti pengelolaan kebijakan, perencanaan, pembiayaan, pelaksanaan, pengendalian, pelayanan, pengawasan, dan pertanggungjawaban hasil-hasilnya dari setiap atau keseluruhan organisasi pemerintahan negara.
- d) Sumber daya aparatur: sumber daya manusia sebagai unsur dominan dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan negara, pengelolaan dan pembinaannya mendapatkan perhatian dalam keseluruhan aspek dan dimensinya, mulai dari recruitment, pengembangan kompetensi, pengembangan karier, dan kesejahteraan serta pemensiunannya.
- e) Sistem dan proses kebijakan negara: sebagai sistem dan proses kebijakan negara, peran administrasi public terutama dalam fungsi dan proses:

(1) Perumusan kebijakan

- (2) Penetapan kebijakan
 - (3) Pelaksanaan kebijakan
 - (4) Pengawasan dan pengendalian pelaksanaan kebijakan
 - (5) Penilaian hasil (evaluasi kerja) pelaksanaan berbagai kebijakan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat.
- f) Posisi, kondisi, dan peran masyarakat bangsa dalam bernegara: negara didirikan oleh rakyat bangsa untuk mencapai tujuan bersama sehingga rakyatlah pemilik kedaulatan. Dengan demikian, organisasi dan manajemen pemerintahan tidak dapat mengabaikan aspirasi dan peran masyarakat atau rakyat dalam penyelenggaraan pemerintahan negara.
- g) Hukum Administrasi Publik: menyangkut dimensi hukum yang bertalian dengan pengaturan sistem dan proses penyelenggaraan negara, termasuk mengenai eksistensi, tugas, fungsi lembaga-lembaga pemerintahan negara, saling berhubungan satu dengan yang lain dimaksudkan agar kelembagaan negara tersusun dan terselenggara secara efisien, proposional, efektif, dan *legitimate*.

Dari penjelasan ruang lingkup administrasi publik di atas, dapat dipahami bahwa aspek terpenting dalam menentukan ruang lingkup administrasi publik adalah kepentingan publik sendiri. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang menjadi sebuah hak yang patut masyarakat terima. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan berusaha menyusun sebuah perencanaan yang mampu memberikan kontribusi kepada rakyat dengan selalu melibatkan masyarakat dan pihak swasta guna memaksimalkan perencanaan.

B. Konsep Motivasi

1. Pengertian Motivasi

Motif atau motivasi berasal dari kata latin “*movere*” yang berarti dorongan dari dalam diri manusia untuk bertindak atau berperilaku. Pengertian motivasi tidak terlepas dari kata kebutuhan atau “*needs*” atau “*want*”. Kebutuhan adalah suatu potensi dalam diri manusia yang perlu ditanggapi atau direspons. Menurut Notoatmodjo (2009:114), tanggapan terhadap kebutuhan tersebut diwujudkan dalam bentuk tindakan untuk pemenuhan kebutuhan tersebut dan hasilnya adalah orang yang bersangkutan merasa atau menjadi puas. Apabila kebutuhan belum direspons maka akan selalu berpotensi untuk muncul kembali sama dengan terpenuhinya kebutuhan yang dimaksud.

Menurut Mangkunegara (2010:18), motivasi adalah kondisi (*energy*) yang menggerakkan dalam diri individu yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi muncul dari dua dorongan, yaitu dorongan dari dalam diri sendiri (*internal motivation*) dan dorongan dari luar diri/pihak lain (*external motivation*). Tingkatan motivasi tersebut rendah, sedang dan tinggi. Perbedaan tingkatan motivasi individu dalam suatu organisasi sangat mempengaruhi hasil kerja dan bahkan kinerjanya di dalam organisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat McClland (1961), Murray (1957), Miller dan Gordon (1970) yang menyimpulkan bahwa “ada hubungan positif antara motivasi dengan pencapaian prestasi”. Artinya, individu yang mempunyai motivasi tinggi cenderung memiliki prestasi tinggi dan sebaliknya mereka yang prestasi kerjanya rendah disebabkan karena motivasi kerja rendah. Oleh karena itu, pimpinan organisasi harus berusaha keras mempengaruhi motivasi

seluruh individu organisasi agar mereka memiliki motivasi berprestasi tinggi. Dengan demikian, pencapaian kinerja organisasi dapat dicapai secara maksimal.

Menurut Saydam (2005:325), motivasi merupakan semua kekuatan yang ada dalam diri seseorang yang memberi daya, memberi arah, dan memelihara tingkah laku. Sedangkan menurut Greenberg Dan Baron dalam Danang Sunyoto dan Burhanudin (2011:27) motivasi didefinisikan sebagai serangkaian proses yang menggerakkan, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku individu untuk mencapai beberapa tujuan. Motivasi merupakan suatu dorongan yang diatur oleh tujuan dan jarang muncul dalam kekosongan. Menurut Mathis dan Jackson (2006) memahami motivasi adalah penting, karena reaksi terhadap kompensasi dan masalah-masalah sumber daya manusia lainnya berkaitan dengan motivasi. Dan menurut Hanggraeni (2011:68) motivasi memiliki definisi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya.

Menurut Gomes (2003:179), pegawai yang bermotivasi adalah pegawai yang perilakunya diarahkan kepada tujuan organisasi dan aktivitas-aktivitasnya tidak mudah terganggu oleh gangguan-gangguan kecil, sedangkan pegawai yang tidak bermotivasi menurut para manajer adalah mereka yang mungkin termasuk dalam salah satu dari tiga hal ini, perilaku pegawai tidak memperlihatkan goal directed, tidak diarahkan pada tujuan yang bernilai bagi organisasi, dan pekerja tidak berkomitmen terhadap tujuan dan karenanya mudah terganggu dan menuntut pengawasan yang tinggi.

Motivasi didefinisikan oleh Stanford dalam Mangkunegara (2011:93), bahwa *“Motivation as an energizing condition of the organism that serves to direct that organism toward the goal of a certain class”* (Motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu). Disamping itu, Usman dalam Torang (2012:58) menjelaskan bahwa motivasi adalah proses psikis yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Motivasi dapat bersumber dari dorongan dari dalam diri maupun dari luar diri seseorang. Dalam memotivasi karyawan dalam organisasi, seorang pemimpin berhadapan dengan persoalan yang dapat mempengaruhi setiap karyawan dalam bekerja, yaitu kemauan dan kemampuan. Seorang pemimpin dapat mengatasi lemahnya kemauan seorang karyawan dapat diatasi dengan mengikutkan mereka dalam pendidikan dan latihan. Selanjutnya Usman mengungkapkan bahwa proses motivasi meliputi siklus yang disingkat AIDA, yaitu *Attention* (perhatian), *Interest* (tertarik), *Desire* (terangsang), dan *Action* (tindakan). Manusia termotivasi karena ada perhatian, ada perhatian menimbulkan ketertarikan, ketertarikan menimbulkan rangsangan. Rangsangan menimbulkan tindakan atau aksi.

Denim dalam Torang (2012:58) mengasumsikan motivasi sebagai aktivitas individu untuk menentukan kerangka dasar tujuan dan penentuan perilaku untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu, paling tidak dalam motivasi terdapat tiga unsur esensial :

- (1) Faktor pendorong atau pembangkit motif, baik internal maupun eksternal,
- (2) Tujuan yang ingin dicapai,
- (3) Strategi yang diperlukan oleh individu atau kelompok untuk mencapai tujuan.

Dengan demikian motivasi merupakan faktor pendorong dalam mempengaruhi perilaku seseorang. Dan menurut Hasibuan (2005), pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Dalam Notoamidjojo (2009:114-115) dikatakan bahwa banyak batasan pengertian tentang motivasi ini antara lain sebagai berikut ini:

- a) Pengertian motivasi seperti yang dirumuskan oleh Terry G (1986) adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang mendorongnya untuk melakukan perbuatan-perbuatan (perilaku).
- b) Sedangkan Stooner (1992) mendefinisikan bahwa motivasi adalah sesuatu hal yang menyebabkan dan yang mendukung tindakan atau perilaku seseorang.
- c) Dalam konteks pengembangan organisasi, Flippo (1984) merumuskan bahwa motivasi adalah suatu arahan pegawai dalam suatu organisasi agar mau bekerja sama dalam mencapai keinginan para pegawai dalam rangka pencapaian keberhasilan organisasi.
- d) Dalam konteks yang sama (pengembangan organisasi), Duncan (1981) mengemukakan bahwa motivasi adalah setiap usaha yang didasarkan untuk mempengaruhi perilaku seseorang dalam meningkatkan tujuan organisasi semaksimal mungkin.
- e) Knootz (1972) merumuskan bahwa motivasi mengacu pada dorongan dan usaha untuk memuaskan kebutuhan atau suatu tujuan.
- f) Berbeda dengan Hasibuan (1995) yang merumuskan bahwa motivasi adalah suatu perangsang keinginan (*want*) dan daya penggerak kemauan bekerja

seseorang. Ia menambahkan bahwa setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.

Dari berbagai batasan dan dalam konteks yang berbeda seperti tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa motivasi pada dasarnya merupakan interaksi seseorang dengan situasi tertentu yang dihadapinya. Di dalam diri seseorang terdapat “kebutuhan” atau “keinginan” terhadap objek di luar diri seseorang tersebut, kemudian bagaimana seseorang tersebut menghubungkan antara kebutuhan dengan “situasi di luar” objek tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan yang dimaksud. Oleh sebab itu, motivasi adalah suatu alasan (*reasoning*) seseorang untuk bertindak dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya.

2. Teori-Teori Motivasi

a. Teori Hierarki Kebutuhan Abraham Maslow

Robbins dan Judge dalam Sunyoto dan Burhanuddin (2011) mengatakan teori hierarki kebutuhan Abraham Maslow terdiri dari lima jenjang kebutuhan dasar manusia , yaitu:

- (1) Kebutuhan Fisiologis (*Physiological Needs*) : meliputi rasa lapar, haus, seksual, berlindung, dan kebutuhan fisik lainnya.

Kebutuhan fisik ini merupakan kebutuhan yang paling kuat diantara yang lain. Dalam hal ini seseorang sangat membutuhkan makan, pakaian, papan. Contoh seseorang pegawai yang setiap tahun dikejar-kejar mencari uang tambahan untuk menyewa rumah karena kantornya, karena kantornya tidak mampu

menyediakan perumahan baginya, maka kebutuhan papan atau rumah itu menempati rangking yang paling tinggi.

- (2) Kebutuhan Rasa Aman (*Safety Needs*) : meliputi rasa ingin dilindungi dari bahaya fisik dan emosional.

Sekarang kebutuhan yang menduduki tingkat tertinggi adalah keamanan. Mulailah ia membutuhkan anjing yang bisa menggonggong sepanjang malam, rumahnya dikelilingi kawat berduri yang beraliran listrik, memasang telepon dan mencatat nomor polisi dan pemadam kebakaran dan kalau perlu menyewa tukang pukul. Kesemuanya itu intinya supaya mendapat perlindungan keamanan dari harta kekayaannya yang takut dicuri orang lain.

- (3) Kebutuhan Sosial (*Social Needs*): mencakup rasa kasih sayang, kepemilikan, penerimaan dan persahabatan.

Ketika dua kebutuhan di atas telah terpenuhi, maka seseorang beralih kepada kebutuhan berikutnya yakni kebutuhan akan bergaul dalam masyarakat, kebutuhan berafiliasi dengan sesamanya, kebutuhan mencari hubungan yang bermakna. Dalam hal ini seseorang berusaha mencari teman bergaul yang sederajat dengan kedudukan sosialnya.

- (4) Kebutuhan Penghargaan (*Esteem Needs*): mencakup factor penghargaan internal seperti rasa hormat diri, otonomi dan pencapaian, serta factor penghargaan eksternal seperti status, pengakuan, dan perhatian.

Kebutuhan akan penghargaan yakni suatu kebutuhan agar orang lain mau menghargai akan dirinya dan usaha-usaha yang dilakukannya. Pemuasan

kebutuhan akan penghargaan ini dapat menghasilkan perasaan-perasaan percaya akan dirinya, *prestige*, kekuasaan *and control*.

- (5) Kebutuhan Aktualisasi Diri (*Self Actualization Needs*): yaitu dorongan untuk menjadi seseorang sesuai kecakapannya, meliputi pertumbuhan, pencapaian potensi dan pemenuhan diri sendiri.

Kebutuhan ini adalah suatu kebutuhan yang ingin memaksimalkan potensi diri, suatu keinginan untuk menjadi apa yang dirasakan oleh seseorang karena mempunyai potensi untuk mencapainya. Dalam memuaskan kebutuhan ini banyak cara yang dilakukan oleh seseorang, dan cara-cara tersebut berbeda antara satu orang dengan orang yang lain.

Menurut Maslow dalam Thoha (2009:227) bahwa hierarki kebutuhan ini merupakan suatu pola yang tipikal dan bisa dilaksanakan pada hampir setiap waktu. Pemenuhan kebutuhan yang satu akan menimbulkan keperluan kebutuhan yang lain, setiap orang memiliki kebutuhan yang berbeda-beda. Adakalanya seseorang untuk mencapai kebutuhan aktualisasi diri harus melewati pemenuhan mulai dari fisik, terus merangkak ke aktualisasi diri. Sebaliknya ada orang lain yang tidak memerlukan waktu yang lama satu tingkat, tahu-tahu sudah berada pada tingkat kebutuhan aktualisasi diri.

Maslow dalam Thoha (2009:228) menyadari bahwa banyak terdapat perkecualian dalam kecenderungan umum konsepsi hierarki kebutuhannya ini. Pada kenyataannya dia tidak menggali aspek-aspek motivasi manusia dalam suatu organisasi, sampai sekitar 20 tahun setelah dia menyampaikan teori aslinya itu Douglas McGregor dalam bukunya "*The Human Side Of Enterprise*" mencoba

mempopulerkan teori Maslow dalam literatur manajemen. Mulai saat itu hierarki kebutuhan mempunyai dampak yang menakjubkan terhadap pendekatan manajemen modern mengenai motivasi ini.

Hasil penelitian-penelitian itu menyatakan bahwa teori motivasi Maslow bukanlah jawaban akhir dari pembahasan mengenai motivasi. Walaupun demikian model Maslow memberikan kontribusi yang besar terutama kesadaran manajemen bahwa terdapat perbedaan-perbedaan kebutuhan di antara orang-orang yang bekerja dalam suatu organisasi (Thoha, 2009:230).

b. Teori Motivasi Prestasi McClelland

Tokoh motivasi lain yang mengemukakan bahwa manusia pada hakikatnya mempunyai kemampuan untuk berprestasi di atas kemampuan orang lain adalah David C. McClelland, kemampuan seseorang untuk berprestasi ini membuat McClelland terpesona untuk melakukan serangkaian riset empirisnya bersama asosiasinya di Universitas Harvard Amerika Serikat. Selama lebih dari 20 tahun bersama timnya McClelland melakukan penelitian tentang desakan untuk berprestasi ini (Thoha, 2009:235).

Hasil penelitian McClelland membuat dia lebih percaya bahwa kebutuhan untuk berprestasi itu adalah suatu yang berbeda dan dapat dibedakan dari Kebutuhan-kebutuhan lainnya. Lebih penting lagi kebutuhan berprestasi ini dapat diisolasi dan diuji pada setiap kelompok. Menurut McClelland, seseorang dianggap mempunyai motivasi untuk berprestasi jika ia mempunyai keinginan untuk melakukan suatu karya yang berprestasi lebih baik dari prestasi kerja orang

lain. Ada tiga kebutuhan manusia ini menurut McClelland dalam Thoha (2009:236), yakni:

- (1) Kebutuhan untuk berprestasi
- (2) Kebutuhan untuk berafiliasi
- (3) Kebutuhan untuk kekuasaan

Ketiga kebutuhan ini terbukti merupakan unsur-unsur yang amat penting dalam menentukan prestasi seseorang dalam bekerja.

Menurut Fred Luthans ada beberapa karakteristik dari orang-orang yang berprestasi tinggi, antara lain:

- a) Suka mengambil risiko yang moderat. Pada umumnya nampak pada permukaan usaha, bahwa orang berprestasi tinggi risikonya juga besar, tetapi penemuan McClelland menunjukkan lain. Sebagai ilustrasi McClelland melakukan percobaan laboratorium. Beberapa partisipan diminta olehnya melempar lingkaran-lingkaran kawat pada pasak-pasak yang telah dipasang. Pada umumnya orang-orang tersebut melempar secara acak kadang-kadang lebih dekat dengan pasak dan kadang-kadang agak jauh. Orang-orang yang mempunyai kebutuhan untuk berprestasi lebih tinggi, cara melemparnya akan jauh berbeda dengan cara kebanyakan orang tersebut. Orang ini akan lebih berhati-hati mengukur jarak. Dia tidak akan terlalu dekat supaya semua kawat tidak masuk pasak dengan mudah, an juga tidak terlalu jauh sehingga kemungkinan meleset itu besar sekali. Dia ukur jarak sedemikian rupa sedemikian rupa sehingga kemungkinan masuknya kawat lebih banyak

dibandingkan dengan melesetnya. Orang semacam ini mau berprestasi dengan suatu risiko yang moderat, tidak terlalu besar risikonya dan pula tidak terlampau rendah.

- b) Memerlukan umpan balik yang segera. Ciri ini amat dekat dengan karakteristik di atas. Seseorang yang mempunyai kebutuhan prestasi tinggi, pada umumnya lebih menyenangi akan semua informasi mengenai hasil-hasil yang dikerjakannya. Informasi yang merupakan umpan balik yang bisa memperbaiki prestasinya dikemudian hari sangat dibutuhkan oleh orang tersebut. Informasi itu akan memberikan kepadanya penjelasan bagaimana ia berusaha mencapai hasil. Sehingga ia tahu kekurangannya yang nantinya bisa diperbaiki untuk peningkatan prestasi berikutnya.
- c) Memperhitungkan keberhasilan. Seseorang yang berprestasi tinggi, pada umumnya hanya memperhitungkan keberhasilan prestasinya saja dan tidak memperdulikan penghargaan-penghargaan materi. Ia lebih puas pada nilai intrinsik dari tugas yang dibebankan kepadanya sehingga menimbulkan prestasi dan sama sekali tidak mengharapkan hadiah-hadiah materi atau penghargaan lainnya atas prestasinya tersebut. Kalau dalam berprestasi kemudian mendapatkan pujian, penghargaan dan hadiah-hadiah melimpah, hal tersebut bukanlah karena ia mengharapkan tetapi karena orang lain atau lingkungannya yang akan menghargainya.
- d) Menyatu dengan tugas. Sekali orang berprestasi tinggi memilih suatu tujuan untuk dicapai, maka ia cenderung untuk menyatu dengan tugas atau pekerjaannya sampai ia benar-benar berhasil secara gemilang. Hal ini berarti

bahwa ia bertekad akan mencapai tujuan yang telah dipilihnya dengan ketekatan hati yang bulat tidak setengah-setengah. Dia tidak bisa meninggalkan tugas yang baru selesai separuh perjalanan, dan dia tidak akan puas sebelum tugas pekerjaan tersebut selesai seluruhnya, dengan memberikan hasil maksimal. Tipe komitmen pada dedikasinya ini memancar dari kepribadiannya yang teguh, yang kadangkala mempunyai pengaruh kurang baik terhadap orang yang berhubungan dengannya. Orang lain merasakan bahwa prestasi ini seringkali tidak bersahabat. Dia lebih condong berpikir secara realistik mengenai kemampuannya dan tidak menyenangkan orang lain bersama - sama dalam satu jalan untuk mencapai tujuan. Dengan demikian jelaslah bahwa tipe orang yang berprestasi tinggi ini tidak selalu ramah dengan orang lain.

Empat karakteristik tersebut diatas dikemukakan oleh McClelland berdasarkan hasil risetnya bertahun-tahun. Adapun Jay Hall bersama kelompoknya yang dapat dikatakan sebagai orang yang lebih baru dibandingkan maclelland melaporkan hasil studinya yang agak menyeluruh tentang gaya manajer. Dia mengobservasi lebih dari 16.000 manajer dengan membaginya atas manajer-manajer yang mempunyai prestasi tinggi, menengah, dan rendah. Berikut ini adalah laporan penemuannya dalam Thoha (2009:238-240), yaitu:

- a) Manajer yang mempunyai prestasi rendah, dapat diketahui lewat sifat pandangannya yang pesimis, dan mempunyai sifat dasar tidak percaya pada kemampuan bawahannya. Adapun manajer yang berprestasi tinggi menunjukkan sifat yang berlawanan dari yang rendah prestasinya. Dia selalu

optimis dan memandang bawahannya sebagai potensi yang berguna bagi kelanjutan organisasi.

- b) Motivasi pribadi manajer itu dapat diproyeksikan pada bawahannya. Dengan demikian manajer dengan motivasi prestasi yang tinggi selalu memikirkan aspek-aspek pekerjaan yang memberikan kesempatan pada bawahan untuk bisa berprestasi. Dia berusaha membicarakan hal ini pada bawahannya dan berusaha mempolakan dalam struktur pekerjaan yang menjamin bawahan untuk mencapai prestasi. Adapun manajer dengan motivasi prestasi yang moderat selalu memikirkan status simbol. Dan yang termotivasi prestasi rendah senantiasa memikirkan tentang keamanan. Baik yang moderat maupun rendah mempunyai cara-cara yang sama dalam memotivasi bawahan.
- c) Manajer yang mempunyai motivasi prestasi tinggi siap mempergunakan, metode partisipasi dengan bawahannya, sementara itu yang moderat dan rendah tidak mempunyai kemauan untuk melibatkan bawahan dalam berperan serta pada pembuatan-pembuatan keputusan.
- d) Manajer yang bermotivasi prestasi tinggi cenderung bersikap terbuka dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan lainnya baik sesama manajer ataupun dengan bawahannya. Adapun yang moderat selalu dikuasai oleh perasaan dan ide-idenya sendiri. Sedangkan manajer yang rendah prestasinya cenderung untuk menghindari berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain.
- e) Manajer berprestasi tinggi menunjukkan sikapnya mau memikirkan baik orang-orang yang ada dalam organisasinya maupun produksinya. Manajer berprestasi moderat mempunyai minat yang besar untuk memikirkan produksi

dan perhatian yang rendah pada orang – orang. Adapun manajer yang rendah prestasinya selalu memperhatikan perlindungan diri dan tidak memperdulikan orang-orang dan produksi.

Beberapa hasil penemuan Hall menunjukkan adanya perbedaan dengan profil McClelland tentang berprestasi tinggi dan rendah. Suatu contoh, oleh McClelland disebutkan bahwa orang yang bermotivasi prestasi tinggi cenderung tidak bersahabat dan tidak menyenangkan orang lain. Sementara itu penemuan Hall menyatakan bahwa orang yang bermotivasi prestasi tinggi cenderung berorientasi pada orang-orang, mau bersifat terbuka dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan bawahannya dan mau memikirkan bahwa bawahannya sebagai potensi yang bermanfaat.

Namun demikian, penemuan McClelland yang mengenalkan motivasi berprestasi ini amat bermanfaat dalam mempelajari motivasi, karena motivasi untuk berprestasi itu dapat diajarkan untuk mencapai prestasi kelompok atau organisasi lewat beberapa latihan, yang ternyata memiliki dampak yang positif terhadap pengembangan organisasi (Miftah Thoha, 2009).

c. Teori X Dan Y Douglas McGregor

Berdasarkan penelitiannya, McGregor dalam Notoadmodjo (2009:118) menyimpulkan teori motivasi itu dalam teori X dan Y. Teori ini didasarkan pada pandangan konvensional atau klasik (teori X) dan pandangan baru atau modern (teori Y). Teori X yang bertolak dari pandangan klasik ini didasarkan anggapan bahwa:

- a) Pada umumnya manusia itu tidak senang bekerja.
- b) Pada umumnya manusia cenderung sesedikit mungkin melakukan aktivitas atau bekerja.
- c) Pada umumnya manusia kurang berambisi.
- d) Pada umumnya manusia kurang senang apabila diberi tanggung jawab, melainkan suka di atur dan diarahkan.
- e) Pada umumnya manusia bersifat egois dan kurang acuh terhadap organisasi. Oleh sebab itu, dalam melakukan pekerjaan harus diawasi dengan ketat dan harus dipaksa untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Sedangkan teori Y yang bertumpu pada pandangan atau pendekatan baru ini beranggapan bahwa :

- a) Pada dasarnya manusia itu tidak pasif, tetapi aktif.
- b) Pada dasarnya manusia itu tidak malas kerja tetapi suka bekerja.
- c) Pada umumnya manusia dapat berprestasi dalam menjalankan pekerjaannya.
- d) Pada umumnya manusia itu selalu mengembangkan diri untuk mencapai tujuan atau sasaran.

Mendasarkan teori McGregor ini, para pemimpin atau manajer perusahaan atau organisasi mempunyai keyakinan bahwa mereka dapat mengarahkan para bawahannya untuk mencapai produktivitas atau tujuan-tujuan organisasi mereka. Oleh sebab itu, para pimpinan tersebut dipermudah dalam memotivasi bawahan untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Dengan tercapainya

tujuan organisasi, maka tujuan-tujuan perorangan dalam organisasi juga akan tercapai (Notoatmodjo, 2009:118).

d. Teori Motivasi Herzberg

Teori dua faktor dari Frederick Herzberg didasarkan pada hasil wawancara dengan 2003 insinyur dan akuntan (Sunyoto dan Burhanudin, 2011:29). Frederick Herzberg berusaha memperluas hasil karya Maslow dan mengembangkan suatu teori yang khusus bisa diterapkan ke dalam motivasi kerja. Pada sekitar tahun 1950 dia melakukan studi mengenai motivasi ini dengan meneliti hampir 100 orang akuntan dan insinyur yang bekerja dalam perusahaan-perusahaan di sekitar Pittsburgh. Herzberg memberikan suatu pertanyaan kepada mereka mengenai apa yang dirasakan menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam tugas pekerjaannya. Jawaban mereka memberikan suatu pengaruh yang menarik yang pada akhirnya oleh Herzberg disimpulkan bahwa kepuasan pekerjaan itu selalu dihubungkan dengan isi jenis pekerjaan, dan ketidakpuasan bekerja selalu disebabkan karena hubungan pekerjaan tersebut dengan aspek-aspek di sekitar yang berhubungan dengan pekerjaan. Kepuasan-kepuasan dalam bekerja oleh Herzberg diberi nama *motivator*, adapun ketidakpuasan disebutnya faktor *hygiene*.

Teori Herzberg dalam Thoha (2009:231) ini pada hakikatnya sama dengan teori Maslow. Faktor *hygiene* sebenarnya bersifat preventif dan memperhitungkan lingkungan yang berhubungan dengan kerja. Faktor ini tidak jauh bedanya dengan susunan bawah dari hierarki kebutuhan Maslow. Faktor *hygiene* ini mencegah ketidakpuasan tetapi bukannya penyebab terjadi kepuasan. Menurut Herzberg faktor ini tidak memotivasi karyawan dalam bekerja. Adapun faktor yang dapat

memotivasi karyawan dalam bekerja ialah disebut oleh Herzberg dengan sebutan motivator, yang sama dengan tingkat yang lebih tinggi dari hierarki kebutuhan maslow. Menurut Teori Herzberg, agar para karyawan bisa termotivasi, maka mereka hendaknya mempunyai suatu pekerjaan dengan isi yang selalu merangsang untuk berprestasi.

Teori Herzberg ini sebenarnya mematahkan anggapan sementara pimpinan atau manajer bahwa persoalan-persoalan semangat kerja para karyawan itu dapat diatasi dengan pemberian upah dan gaji yang tinggi, insentif yang besar, dan memperbaiki kondisi tempat kerja. Pemecahan ini tidak banyak menguntungkan, karena hal-hal tersebut tidak memotivasi karyawan. Itulah sebabnya Herzberg menawarkan suatu pemecahan bahwa faktor-faktor hygiene seperti misalnya upah dan gaji, honorarium, kondisi tempat kerja, teknik pengawasan antara bawahan dan pengawasnya, dan kebijaksanaan administrasi organisasi, tidak bisa membangkitkan semangat kerja karyawan. Kalau hanya memberikan konsentrasi pemecahan masalah-masalah semangat kerja para karyawan pada faktor-faktor tersebut, hal itu tidak banyak menolong manajemen (Thoha, 2009:231).

Adapun yang dapat membangkitkan semangat kerja seperti dikatakan di atas menurut Herzberg ialah motivator. Faktor ini terdiri dari faktor keberhasilan, penghargaan, faktor pekerjaannya sendiri, rasa tanggung jawab, dan faktor peningkatan. Menurut teori ini, ada dua faktor yang mempengaruhi seseorang dalam tugas atau pekerjaannya (Notoatmodjo, 2009:119), yakni :

- (1) Faktor-faktor penyebab kepuasan (*satisfierr*) atau faktor motivasional.

Faktor penyebab kepuasan ini menyangkut kebutuhan psikologis seseorang, yang meliputi serangkaian kondisi intrinsik. Apabila kepuasan kerja dicapai dalam pekerjaan, maka akan menggerakkan tingkat motivasi yang kuat bagi seorang pekerja, dan akhirnya dapat menghasilkan kinerja yang tinggi. Faktor motivasional (kepuasan) ini mencakup antara lain :

- (a) Prestasi (*achivement*)
 - (b) Penghargaan (*recognition*)
 - (c) Tanggung jawab (*responsibility*)
 - (d) Kesempatan untuk maju (*posibility of growth*)
 - (e) Pekerjaan itu sendiri (*the work it self*)
- (2) Faktor-faktor penyebab ketidakpuasan (*dissatisfaction*) atau faktor hygiene.
- Faktor-faktor ini menyangkut kebutuhan akan pemeliharaan atau maintenance faktor yang merupakan hakikat manusia yang ingin memperoleh kesehatan badaniyah. Hilangnya faktor-faktor ini akan menimbulkan ketidakpuasan kerja ini antara lain :

- (a) Kondisi kerja fisik (*physical condition*)
- (b) Hubungan interpersonal (*interpersonal relationship*)
- (c) Kebijakan dan administrasi perusahaan (*administration policy*)
- (d) Pengawasan (*supervision*)
- (e) Gaji (*wages*)
- (f) Keamanan kerja (*job security*)

Dari teori Herzberg ini dapat ditarik kesimpulan bahwa (Notoatmodjo, 2009 : 119) :

- a) Faktor-faktor yang dapat meningkatkan atau memotivasi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya adalah kelompok faktor-faktor motivasional.
- b) Pebaikan gaji, kondisi kerja, kebijakan organisai dan administrasi tidak akan menimbulkan kepuasan, melainkan menimbulkan ketidakpuasan. Sedangkan faktor yang menimbulkan kepuasan adalah hasil kerja itu sendiri.
- c) Perbaikan faktor hygiene kurang dapat mempengaruhi terhadap sikap kerja yang positif.

e. Teori Motivasi Alderfer (Teori ERG)

Perluasan lebih lanjut dari teori Herzberg dan Maslow datang dari usaha Clayton Alderfer dalam Thoha (2009:233) dia merumuskan suatu model penggolongan kebutuhan segaris dengan bukti-bukti empiris yang telah ada. Sama halnya dengan Maslow dan Herzberg, dia merasakan bahwa ada nilai tertentu dalam menggolongkan kebutuhan-kebutuhan, dan terdapat pula suatu perbedaan antara kebutuhan-kebutuhan pada tatanan paling atas.

Alderfer mengenalkan tiga kelompok inti dari kebutuhan-kebutuhan itu, yakni:

- (1) Kebutuhan akan keberadaan (*existence need*)

Kebutuhan keberadaan adalah suatu kebutuhan akan tetap bisa hidup. Kebutuhan ini kira-kira sama artinya dengan kebutuhan fisik atau psikologisnya Maslow dan sama pula dengan faktor hieginisnya Herzberg.

- (2) Kebutuhan berhubungan (*relatedness need*)

Kebutuhan berhubungan adalah suatu kebutuhan untuk menjalin hubungan sesama melakukan hubungan sosial dan bekerja sama dengan orang lain. Kebutuhan ini sama halnya dengan kebutuhan sosial dari Maslow dan hierarkinya Herzberg.

(3) Kebutuhan untuk berkembang (*growth need*)

kebutuhan untuk berkembang adalah suatu kebutuhan yaitu berhubungan dengan keinginan intrinsik dari seseorang untuk mengembangkan dirinya. Hubungan ini sesuai dengan kebutuhan penghargaan dan aktualisasi dirinya Maslow dan kebutuhan motivatornya Herzberg.

Alderfer lebih menyukai perincian kebutuhan didasarkan pada kontinum dibandingkan dengan hierarki seperti Maslow dan dua faktor kebutuhan yang potensial dari Herzberg. Tidak seperti Maslow atau Herzberg, Alderfer tidak menyatakan bahwa tingkat yang di bawah harus terpenuhi terlebih dahulu sebelum memuaskan tingkat kebutuhan di atasnya atau tidak pula bahwa usaha perampasan itu satu-satunya jalan untuk mengaktifkan suatu kebutuhan. Suatu contoh menurut teori ERG ini, latar belakang seseorang atau lingkungan kebudayaannya dapat saja menyebabkan timbulnya kebutuhan-kebutuhan akan keberadaan. Demikian pula kebutuhan berkembang dapat saja terus meningkat walaupun orang tersebut sudah merasa puas.

Untuk mendukung teorinya ini Alderfer mempergunakan tes empiris. Sayangnya tidak ada riset langsung yang memperdalam teori ERG ini. Walaupun pada hakikatnya banyak analisa-analisa kontemporer tentang motivasi cenderung untuk memberikan dukungan pada teori Alderfer dibandingkan dengan Maslow dan

Herzberg. Secara keseluruhannya teori ERGnya Alderfer, nampaknya menduduki tempat yang kuat pada awalnya, tetapi teori tersebut sedikit memberikan batasan-batasan, sehingga kenyataanya teori tersebut masih tetap menunjukkan sifat umumnya dan kurang kemampuan penjelasan atas kekomplekan teori motivasi. Selain itu kurang memberikan kesiapan untuk bisa diterjemahkan ke dalam praktik kepegawaian dalam manajemen (Thoha, 2009:233-235).

C. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam mencatapi tujuan tertentu. Pada dasarnya pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan bantuan kepada masyarakat guna mencatapai tujuan tertentu. (Thoha, 2008:29).

Pengertian pelayanan publik menurut menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pendapat lain tentang pelayanan publik oleh Suparto (2008:15) adalah pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara

untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (publik) sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pemerintah yang sering juga disebut dengan birokrasi adalah suatu lembaga yang didirikan oleh masyarakat yang fungsinya adalah untuk memenuhi segala yang dibutuhkan publik.

Pelayanan publik menurut Moenir (1995) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan bahwa hakikat dari pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sedangkan pelayanan akan disebut baik jika pelayanan yang diberikan dapat memberi kepuasan kepada pelanggan khususnya dalam hal ini adalah masyarakat.

Pelayanan publik dapat dikatakan prima tidak terlepas dari asas-asas yang diterapkan dalam setiap pelaksanaan pelayanan publik. Dijelaskan oleh Ibrahim (2008:19-20) bahwa asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan

peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegangan pada efisiensi dan efektifitas.

- c) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d) Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi/lembaga pemerintahan atau pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka instansi/lembaga pemerintahan atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kesimpulan yang dapat kita ambil dari pernyataan diatas bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dalam menjalankan pelayanan tersebut, pemerintah perlu menerapkan beberapa azas didalamnya agar terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena kepuasan masyarakat merupakan ukuran bagi kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan.

2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Ruang lingkup pelayanan publik seperti yang telah dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik pasal 3 menyebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

- (a) Pelayanan barang publik
- (b) Pelayanan jasa publik

(c) Pelayanan administratif

Kemudian dijelaskan secara terperinci pada pasal 4 bahwa pelayanan barang publik yang dimaksud pada pasal 3 huruf a meliputi:

- a) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Mengenai pelayanan jasa publik seperti yang dimaksud pada pasal 3 huruf b juga dijelaskan secara terperinci dalam pasal 5 yang meliputi:

- a) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah.

- b) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan administratif juga dijelaskan secara rinci pada pasal 6 sebagai berikut:

- a) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 huruf c merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- b) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat 1 meliputi:
 - (1) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga negara.
 - (2) Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

D. Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pengertian pelayanan kesehatan dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan kesehatan termasuk kedalam administrasi publik yang berbentuk jasa untuk masyarakat. Menurut Hatta (2011:6) “Sistem kesehatan adalah tatanan yang bertujuan tercapainya derajat kesehatan yang bermutu tinggi dan merata, melalui upaya-upaya dalam tatanan tersebut yang dilaksanakan secara efisien dan berkualitas serta terjangkau. Sistem kesehatan terdiri dari dua bagian utama yang merupakan subsistemnya, yaitu sistem pelayanan kesehatan dan sistem pendanaan kesehatan. Sistem pendanaan mendanai sistem pelayanan. Sistem pelayanan kesehatan terdiri atas dua bagian yang merupakan subsistemnya, yaitu sistem pelayanan kesehatan perorangan (*medical service* atau pelayanan medis) dan sistem pelayanan kesehatan masyarakat (*public health service*)”.

Pelayanan kesehatan menurut Levey dan Lommba yang dikutip dalam Azwar (1996:35) mengartikan bahwa pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perseorangan, keluarga, kelompok dan atau masyarakat.

Tujuan utama dalam pelayanan kesehatan adalah menghasilkan Outcome yang menguntungkan bagi pasien, provider, dan masyarakat. Pencapaian outcome yang diinginkan sangat tergantung dari mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan baik dari seluruh pengguna jasa pelayanan medik maupun seluruh individu dalam populasi diperlukan sebagai sumberdata untuk dapat menjawab pertanyaan

mengenai pemerataan, efisiensi dan mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu mutu dari sebuah pelayanan yang diberikan sangatlah penting. (Hatta, 2011:7).

2. Jenis Pelayanan Kesehatan

Jenis pelayanan kesehatan menurut Hodgerts dan Cascio diikuti oleh Azwar (1996:36) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan dibagi menjadi 2 kategori berupa pelayanan kedokteran dan pelayanan masyarakat.

(1) Pelayanan Kedokteran

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam pelayanan kesehatan kedokteran atau *medical service* ditandai dengan cara pengorganisasian yang bersifat sendiri atau seara bersama-sama dalam satu organisasi, memiliki tujuan utama untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya yang utama adalah untuk perseorangan dan keluarga.

(2) Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat atau *public health service* ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya bersama-sama dalam satu organisasi dengan tujuan utama untuk memelihara dan meningkatkan serta mencegah penyakit dengan sasaran utama kelompok masyarakat.

E. Kerangka Berpikir

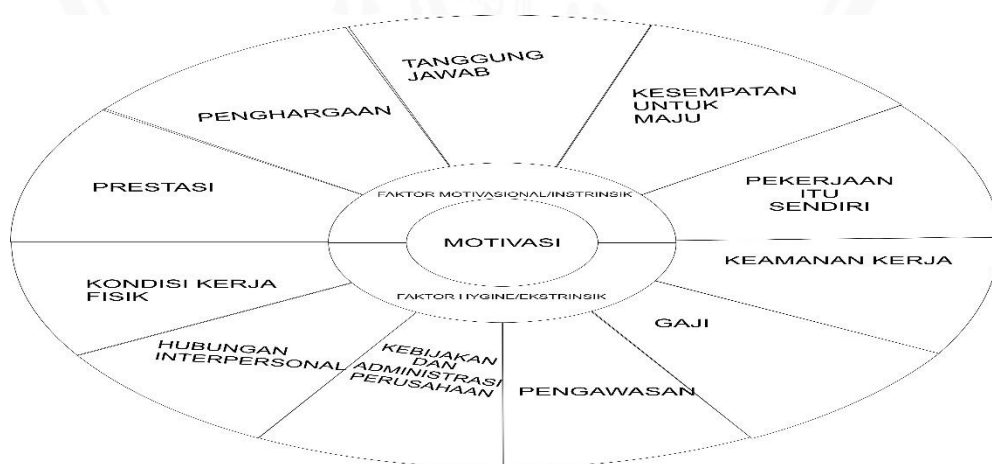
Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan satu variable (variable tunggal) sehingga hipotesis yang digunakan adalah hipotesis deskriptif. Hipotesis deskriptif menurut Mayer dkk dalam Silalahi (2012:168)

adalah hipotesis yang menyatakan karakteristik objek yang menjadi fokus suatu penelitian menurut variable tertentu. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini adalah Motivasi dengan menggunakan teori motivasi Herzberg.

Menurut teori ini ada dua faktor yang mempengaruhi seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya, yaitu:

- (1) Faktor-faktor intrinsik/motivasional adalah faktor yang ada didalam diri seseorang untuk menjadi penggerak. Indikatornya adalah prestasi, penghargaan, tanggungjawab, kesempatan untuk maju, pekerjaan itu sendiri.
- (2) Faktor-faktor ekstrinsik/hygiene adalah faktor yang ada diluar diri seseorang yang menjadi penggerak. Indikatornya adalah kondisi kerja fisik, hubungan interpersonal, kebijakan dan administrasi perusahaan, pengawasan, gaji, keamanan kerja.

Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskan kerangka pikir penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1
Model kerangka pikir penelitian
Sumber: Diadopsi dari Teori Motivasi Herzberg

Penjelasan:

(1) Faktor-faktor intrinsik/motivasi

(a) Prestasi (*achievement*)

Adalah hasil usaha yang dilakukan oleh pekerja.

(b) Penghargaan (*recognition*)

Adalah suatu ungkapan yang diperoleh seseorang dari orang lain karena hasil kerja yang telah dicapai.

(c) Tanggung jawab (*responsibility*)

Adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya.

(d) Kesempatan untuk maju (*possibility of growth*)

Adalah dimana pekerja diberikan kesempatan untuk berkembang dan mendapatkan rekomendasi untuk kenaikan pangkatnya.

(e) Pekerjaan itu sendiri (*the work it self*)

Adalah tantangan yang dirasakan karyawan dari pekerjaannya.

(2) Faktor-faktor ekstrinsik/hygiene

(a) Kondisi kerja fisik (*physical condition*)

Adalah kondisi atau keadaan lingkungan kerja dari suatu organisasi/instansi yang menjadi tempat bekerja dari para karyawan yang bekerja didalam lingkungan tersebut.

(b) Hubungan interpersonal (*interpersonal relationship*)

Adalah hubungan antara dua atau lebih individu manusia dan perilaku individu yang mempengaruhi, mengubah, dan memperbaiki perilaku individu lain atau sebaliknya.

(c) Kebijakan dan administrasi perusahaan (*administration policy*)

Adalah kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan untuk mencapai hasil kerja yang diinginkan.

(d) Pengawasan (*supervision*)

Adalah proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut.

(e) Gaji (*wages*)

Adalah suatu bentuk pembayaran periodic dari seorang pimpinan pada karyawannya yang dinyatakan dalam suatu kontrak kerja.

(f) Keamanan kerja (*job security*)

Adalah unsur-unsur penunjang yang mendukung terciptanya suasana kerja yang aman bagi pegawai, baik berupa materil maupun nonmaterial.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian deskriptif. Mely G. Tan dalam Silalahi (2012:28-29) menjelaskan penelitian yang bersifat deskriptif adalah penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat. Dalam hal ini mungkin sudah ada hipotesis-hipotesis, mungkin belum, tergantung dari sedikit-banyaknya pengetahuan tentang masalah yang bersangkutan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan secara kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013:8) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Lokasi Penelitian

Adapun yang dimaksud dengan lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitiannya. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada aspek kemudahan dalam mengakses informasi untuk mendapatkan data yang valid. Dalam hal ini yang menjadi lokasi penelitian adalah Kota Malang. Pemilihan lokasi

ini dikarenakan Kota Malang sebagai kota terbesar kedua di Provinsi Jawa Timur mempunyai kebutuhan yang kompleks terhadap pelayanan kesehatan yang baik, dimana salah satu faktor untuk terwujudnya pelayanan kesehatan yang baik adalah adanya motivasi yang baik dari pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu perlu adanya pengetahuan mendalam tentang motivasi pegawai pemerintah dalam memberikan layanan masyarakat di Kota Malang khususnya di Puskesmas Dinoyo, Puskesmas Bareng, Puskesmas Janti, dan Puskesmas Pandanwangi sebagai instansi yang memberikan pelayanan kesehatan secara langsung kepada masyarakat agar dapat memahami bagaimana motivasi pegawai puskesmas tersebut.

Sedangkan yang dimaksud dengan situs penelitian merupakan tempat atau lokasi yang akan dijadikan sebagai objek tempat untuk memperoleh data dan informasi yang digunakan untuk menjawab pengaruh dana desa serta efektif atau tidaknya dana tersebut sesuai dengan fokus permasalahan. Dalam penelitian ini yang menjadi situs penelitian yaitu Puskesmas Dinoyo, Puskesmas Bareng, Puskesmas Janti, dan Puskesmas Pandanwangi yang berhubungan dan bersangkutan langsung dengan topik yang diteliti. Pemilihan situs ini didasarkan pada status yang didapat oleh 4 puskesmas tersebut, yakni sebagai puskesmas yang sudah terakreditasi di Kota Malang dimana salah satu komponen penilaian dalam pemberian akreditasi adalah adanya motivasi yang baik dalam hal melayani masyarakat pada diri sumber daya aparturnya.

C. Variabel dan Pengukuran

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Dalam rangka mencapai tujuan penelitian ini, maka ditetapkan variabel tunggal dalam penelitian ini yaitu Motivasi.

Motivasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang mendorongnya untuk melakukan perbuatan-perbuatan (perilaku) (Terry G, 1986). Yaitu dorongan para pegawai puskesmas untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

2. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item
Motivasi	1. Faktor Intrinsik: a. Prestasi	1. Instansi perduli atas pencapaian prestasi kerja pegawai 2. Penilaian prestasi kerja pegawai secara obyektif 3. Prestasi yang diraih memuaskan
	b. Penghargaan	1. Diberikan bonus/penghargaan 2. Pengakuan/penghargaan dari teman kerja 3. Pengakuan /penghargaan dari instansi
	c. Tanggung Jawab	

	d. Kesempatan untuk Maju	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak pernah menghindar dari tanggung jawab 2. Memeriksa ulang pekerjaan yang telah selesai 3. Segera memperbaiki kesalahan
	e. Pekerjaan Sendiri itu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkesempatan untuk mengembangkan potensi diri 2. Bepeluang mengembangkan karir 3. Instansi memberikan kesempatan yang sama untuk mengembangkan potensi diri
	2. Faktor Ekstrinsik:	
	a. Kondisi Kerja Fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyukai pekerjaan sendiri 2. Pekerjaan sesuai dengan keahlian 3. Menyelesaikan tugas tepat waktu
	b. Hubungan Interpersonal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keleluasaan dalam bekerja 2. Sarana dan prasana dikantor mendukung aktifitas kerja 3. Menyelesaikan pekerjaan bersama-sama dengan pegawai lain
	c. Kebijakan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hubungan antar pimpinan dan bawahan 2. Hubungan dengan rekan kerja 3. Hubungan dengan masyarakat dalam hal melayani
	d. Pengawasan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan sesuai dengan pekerjaan 2. Kebijakan menimbulkan semangat bekerja 3. Kebijakan berdampak terhadap hasil pekerjaan
	e. Gaji/upah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan yang dilakukan berlebihan

	f. Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> 2. Pengawasan yang ketat menurunkan motivasi kerja 3. Lebih giat bekerja bila sedang ada pengawasan 1. Gaji yang dimiliki sesuai dengan pekerjaan 2. Standar gaji yang ditetapkan mendorong untuk meningkatkan prestasi kerja 3. Gaji yang dimiliki mencukupi kebutuhan 1. Perasaan aman dengan pekerjaan 2. Keamanan kerja di kantor mempengaruhi pekerjaan 3. Adil dalam hal keamanan kerja
--	-------------	--

3. Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala likert yaitu digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012:107). Peneliti memberikan lima alternatif jawaban kepada responden dengan menggunakan skala 1 sampai 5 untuk keperluan analisis kuantitatif.

Tabel 3.2
Instrument Skala Likert

No.	Alternatif Jawaban	Skor
1.	Sangat setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek kualitas dan karakteristik tertentu (Sugiyono, 2012:61). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai Puskesmas Dinoyo, Puskesmas Bareng, Puskesmas Janti, dan Puskesmas Pandanwangi Kota Malang yang berjumlah 146 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2012:62). Dalam penelitian ini sampelnya adalah pegawai Puskesmas Dinoyo, Puskesmas Bareng, Puskesmas Janti, dan Puskesmas Pandanwangi Kota Malang yang berjumlah 60 orang dengan taraf keyakinan 90% menggunakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah keseluruhan anggota populasi

E = Batas toleransi kesalahan (10%)

Maka:

$$n = 146 / (1 + 146 \times 0,1^2)$$

n = 59,349 di bulatkan menjadi 60 orang

E. Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi dasar pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Arikunto (2002:107)

menjelaskan sumber data dalam penelitian adalah “subjek dari mana saja data dapat diperoleh”. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

- a) Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari obyek yang di teliti. Menurut Sugiyono (2012:156) yang menyatakan bahwa “sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul daya”. Sumber data primer dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disebarkan kepada beberapa responden yang telah ditetapkan.
- b) Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui buku-buku,catatan dan dokumen atau literature, serta bacaan lain yang dijadikan teori dalam menganalisa data yang ditentukan.

2. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Pasolong (2012:130), pengumpulan data merupakan suatu langkah yang sangat penting dalam metode ilmiah karena pada umumnya data yang terkumpul digunakan dalam rangka analisis penelitian. Menurutnya, permasalahan penelitian tidak akan bisa terpecahkan jika teknik pengumpulan data yang digunakan kurang sesuai, dan menghasilkan data yang tidak dibutuhkan. Sugiyono (2013:137) juga menjelaskan, pengumpulan data berhubungan dengan cara yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi.

Sesuai dengan jenis data yang dikumpulkan, maka teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Sugiyono (2012:162) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan

cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat validitas atau kelebihan suatu instrument, jadi suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi dan juga sebaliknya (Arikunto, 2013:211). Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur (Effendi dan Tukiran, 2012:125). Uji validitas dilakukan dengan rumus korelasi product moment pearson, dalam buku Arikunto (2013:213) disebutkan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefesien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

n = banyaknya sampel

x = item/pertanyaan

y = total variabel

Valid atau tidaknya item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan antara r yang ditetapkan ($r \geq 0,3$). Apabila nilai r hitung sama atau lebih dari 0,3 ($r \geq 0,3$) maka instrument tersebut dikatakan valid dan juga sebaliknya (Asnawi dan Masyuri, 2011:169).

2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauhmana pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten. Selain itu, reliabilitas berkaitan dengan keterandalan dan konsistensi suatu indikator. Semakin tinggi reliabilitas dari pengukura, memberikan peneliti tingkat keyakinan yang lebih tinggi bahwa semua indikator konsisten dalam pengukurannya. Analisis reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat akurasi dan presisi dari jawaban yang mungkin dari beberapa pertanyaan. Nilai batas reliabilitas dengan menggunakan Cronbach's Alpha biasanya yang dapat diterima adalah 0,6 (Malhotra, 2004:205). Reliabilitas merujuk bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik (Arikunto, 2013:221).

Perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Alpha Cronbach yaitu sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas Instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}$ = Jumlah Varians Butir

\sum = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total

Alpha Cronbach ini digunakan untuk mencari reliabilitas instrument yang skornya bukan 0 dan 1, misalnya angket atau soal dalam bentuk uraian. Ketentuan pengujian reliabilitas dengan metode Alpha Cronbach adalah dengan membandingkan koefisien alpha (α) dengan 0,6. Jika koefisien alpha (α) sama dengan atau lebih besar dari 0,6 maka reliabel.

G. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan program *SPSS versi 20 for Windows*. Uji Validitas menggunakan product moment menghasilkan nilai masing – masing item pernyataan dengan skor butir pernyataan keseluruhan sedangkan, pengujian reliabilitas dinyatakan reliable apabila memiliki koefisien kehandalan sebesar 0,6 dan diujikan kepada 60 responden. Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3.3. dan 3.4:

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas

Item	r Hitung	Sig.	r Tabel	Keterangan
X1.1	0.520	0.000	0.3	Valid
X1.2	0.358	0.005	0.3	Valid
X1.3	0.349	0.006	0.3	Valid
X1.4	0.589	0.000	0.3	Valid
X1.5	0.641	0.000	0.3	Valid
X1.6	0.618	0.000	0.3	Valid
X1.7	0.480	0.000	0.3	Valid
X1.8	0.578	0.000	0.3	Valid
X1.9	0.655	0.000	0.3	Valid
X1.10	0.559	0.000	0.3	Valid
X1.11	0.589	0.000	0.3	Valid
X1.12	0.690	0.000	0.3	Valid
X1.13	0.619	0.000	0.3	Valid

X1.14	0.527	0.000	0.3	Valid
X1.15	0.557	0.000	0.3	Valid
X2.1	0.536	0.000	0.3	Valid
X2.2	0.576	0.000	0.3	Valid
X2.3	0.666	0.000	0.3	Valid
X2.4	0.759	0.000	0.3	Valid
X2.5	0.699	0.000	0.3	Valid
X2.6	0.591	0.000	0.3	Valid
X2.7	0.756	0.000	0.3	Valid
X2.8	0.806	0.000	0.3	Valid
X2.9	0.636	0.000	0.3	Valid
X2.10	0.577	0.000	0.3	Valid
X2.11	0.432	0.001	0.3	Valid
X2.12	0.621	0.000	0.3	Valid
X2.13	0.711	0.000	0.3	Valid
X2.14	0.568	0.000	0.3	Valid
X2.15	0.298	0.021	0.3	Valid
X2.16	0.682	0.000	0.3	Valid
X2.17	0.464	0.000	0.3	Valid
X2.18	0.572	0.000	0.3	Valid

Dari Tabel 3.3 di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. r item pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ($\alpha = 0.05$) yang berarti tiap-tiap item variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

Tabel 3.4
Hasil Uji Realibilitas

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	Dimensi Faktor Intrinsik	0,828	Reliabel
2	Dimensi Faktor Ekstrinsik	0,894	Reliabel

Dan dari Tabel 3.4 diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

H. Teknik Analisis

Analisis data merupakan proses yang sangat penting karena dengan melakukan analisis data, maka data dapat dipergunakan untuk memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir peneliti. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan setelah semua sumber data lain terkumpul. Setelah data terkumpul, aplikasi perangkat lunak yang digunakan untuk menganalisis dan mengolah data dalam penelitian ini adalah program *SPSS versi 20 for Windows*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Statistik deskriptif.

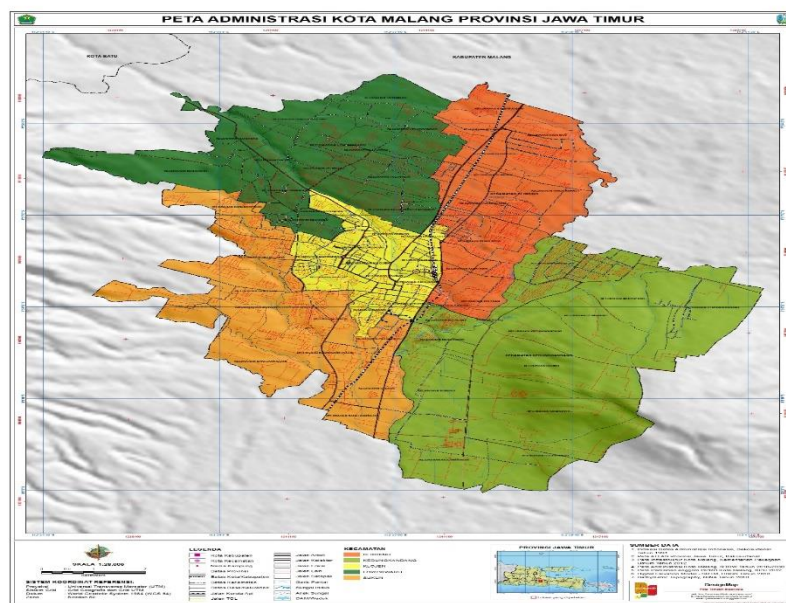
Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2012:169). Penelitian ini menggunakan statistik deskriptif karena peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel, dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi dimana sampel diambil.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Gambaran Umum Kota Malang



Gambar 2
Peta Administrasi Kota Malang

a. Geografis

Kota Malang yang terletak pada ketinggian antara 440 - 667 meter diatas permukaan air laut, merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Letaknya yang berada di tengah-tengah wilayah Kabupaten Malang secara astronomis terletak $112,06^{\circ}$ - $112,07^{\circ}$ Bujur Timur dan $7,06^{\circ}$ - $8,02^{\circ}$ Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut, Sebelah utara: Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso Kabupaten

Malang, sebelah timur: Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang, sebelah selatan: Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang, sebelah barat: Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang. Serta dikelilingi gunung-gunung seperti Gunung Arjuno di sebelah Utara, Gunung Semeru di sebelah Timur, Gunung Kawi dan Panderman di sebelah Barat dan Gunung Kelud di sebelah Selatan.

Kondisi iklim Kota Malang selama tahun 2008 tercatat rata-rata suhu udara berkisar antara $22,7^{\circ}\text{C}$ - $25,1^{\circ}\text{C}$. Sedangkan suhu maksimum mencapai $32,7^{\circ}\text{C}$ dan suhu minimum $18,4^{\circ}\text{C}$. Rata kelembaban udara berkisar 79% – 86%. Dengan kelembaban maksimum 99% dan minimum mencapai 40%. Seperti umumnya daerah lain di Indonesia, Kota Malang mengikuti perubahan putaran 2 iklim, musim hujan, dan musim kemarau. Dari hasil pengamatan Stasiun Klimatologi Karangploso Curah hujan yang relatif tinggi terjadi pada bulan Pebruari, Nopember, Desember. Sedangkan pada bulan Juni dan September Curah hujan relatif rendah. Kecepatan angin maksimum terjadi di bulan Mei, September, dan Juli.

Keadaan tanah di wilayah Kota Malang antara lain:

- (1) Bagian selatan termasuk dataran tinggi yang cukup luas, cocok untuk industri. Bagian utara termasuk dataran tinggi yang subur, cocok untuk pertanian.
- (2) Bagian timur merupakan dataran tinggi dengan keadaan kurang subur. Bagian barat merupakan dataran tinggi yang amat luas menjadi daerah pendidikan.

b. Sejarah

Kota Malang seperti kota-kota lain di Indonesia pada umumnya baru tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda. Fasilitas umum di rencanakan sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan keluarga Belanda. Kesan diskriminatif itu masih berbekas hingga sekarang. Misalnya Ijen Boulevard kawasan sekitarnya. hanya dinikmati oleh keluarga- keluarga Belanda dan Bangsa Eropa lainnya, sementara penduduk pribumi harus puas bertempat tinggal di pinggiran kota dengan fasilitas yang kurang memadai. Kawasan perumahan itu sekarang bagai monumen yang menyimpan misteri dan seringkali mengundang keluarga-keluarga Belanda yang pernah bermukim disana untuk bernostalgia.

Pada Tahun 1879, di Kota malang mulai beroperasi kereta api dan sejak itu Kota Malang berkembang dengan pesatnya. Berbagai kebutuhan masyarakatpun semakin meningkat terutama akan ruang gerak melakukan berbagai kegiatan. Akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah, daerah yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat, seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri.

Sejalan perkembangan tersebut di atas, urbanisasi terus berlangsung dan kebutuhan masyarakat akan perumahan meningkat di luar kemampuan pemerintah, sementara tingkat ekonomi urbanis sangat terbatas, yang selanjutnya akan berakibat timbulnya perumahan-perumahan liar yang pada umumnya berkembang di sekitar daerah perdagangan, di sepanjang jalur hijau, sekitar sungai, rel kereta api dan lahan-lahan yang dianggap tidak bertuan. Selang beberapa lama kemudian daerah itu menjadi perkampungan, dan degradasi kualitas lingkungan hidup mulai terjadi

dengan segala dampak bawaannya. Gejala-gejala itu cenderung terus meningkat, dan sulit dibayangkan apa yang terjadi seandainya masalah itu diabaikan.

c. Visi dan Misi

Visi

“Menjadikan Kota Malang Sebagai Kota Bermartabat”

Istilah MARTABAT adalah istilah yang menunjuk pada harga diri kemanusiaan, yang memiliki arti kemuliaan. Sehingga, dengan visi ‘Menjadikan Kota Malang sebagai Kota BERMARTABAT’ diharapkan dapat terwujud suatu kondisi kemuliaan bagi Kota Malang dan seluruh masyarakatnya. Hal ini adalah penerjemahan langsung dari konsep Islam mengenai *baladun thoyyibatun wa robbun ghofur* (negeri yang makmur yang diridhoi oleh Allah SWT).

Untuk dapat disebut sebagai Kota BERMARTABAT, maka akan diwujudkan Kota Malang yang aman, tertib, bersih, dan asri, dimana masyarakat Kota Malang adalah masyarakat yang mandiri, makmur, sejahtera, terdidik dan berbudaya, serta memiliki nilai religiusitas yang tinggi dilandasi dengan sikap toleransi terhadap perbedaan-perbedaan yang ada di tengah-tengah masyarakat, dengan Pemerintah Kota Malang yang bersih dari KKN dan sungguh-sungguh melayani masyarakat. Sehingga, Kota Malang secara umum akan memiliki keunggulan-keunggulan dan berdaya saing tinggi untuk dapat menempatkan diri sebagai kota yang terkemuka dengan berbagai prestasi di berbagai bidang.

Selain itu, visi BERMARTABAT dapat menjadi akronim dari beberapa prioritas pembangunan yang menunjuk pada kondisi-kondisi yang hendak

diwujudkan sepanjang periode 2013-2018, yakni: BERSih, Makmur, Adil, Religius-toleran, Terkemuka, Aman, Berbudaya, Asri, dan Terdidik.

Misi

- 1) Meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan pemerataan pelayanan pendidikan dan kesehatan

Tujuan 1: Terwujudnya peningkatan kualitas, aksesibilitas dan pemerataan pelayanan pendidikan.

Tujuan 2: Terwujudnya peningkatan kualitas, aksesibilitas dan pemerataan pelayanan kesehatan.

- 2) Meningkatkan produktivitas dan daya saing daerah

Tujuan 1: Terwujudnya peningkatan perekonomian daerah melalui penguatan sektor koperasi dan usaha kecil menengah, perindustrian dan perdagangan, serta pariwisata daerah.

Tujuan 2: Terwujudnya perluasan kesempatan kerja.

Tujuan 3: Terwujudnya ketersediaan dan akses pangan.

- 3) Meningkatkan kesejahteraan dan perlindungan terhadap masyarakat rentan, pengarusutamaan gender, serta kerukunan sosial

Tujuan 1: Terwujudnya peningkatan perlindungan terhadap masyarakat rentan dan pengentasan kemiskinan.

Tujuan 2: Terwujudnya peningkatan kualitas kehidupan dan peran peran perempuan, serta terjaminnya pengarusutamaan gender.

Tujuan 3: Terwujudnya peningkatan kualitas kerukunan sosial masyarakat.

- 4) Meningkatnya pembangunan infrastruktur dan daya dukung Kota yang terpadu dan berkelanjutan, tertib penataan ruang serta berwawasan lingkungan

Tujuan 1: Terwujudnya peningkatan kualitas infrastruktur dan daya dukung kota.

Tujuan 2: Terwujudnya peningkatan tertib pemanfaatan ruang kota sesuai peruntukannya.

- 5) Mewujudkan pelaksanaan reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang profesional, akuntabel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat

Tujuan 1: Terwujudnya transparansi dan akuntabilitas Kinerja Pemerintah Daerah.

Tujuan 2: Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. Gambaran Umum Puskesmas Dinoyo

a. Sejarah

Puskesmas Dinoyo berdiri pada tahun 1965 yang dimulai dengan berdirinya BKIA. Semakin luasnya bidang kerja yang harus ditangani sampai pada tahun 1974 berubah menjadi balai pengobatan untuk kecamatan Klojen. Pada tahun 1978 berubah menjadi puskesmas Dinoyo.

b. Visi, Misi dan Motto

Visi

“Menjadi puskesmas yang mampu memberikan pelayanan kesehatan dasar bermutu, merata dan terjangkau menuju masyarakat sehat dan mandiri”.

Misi

- (1) memberikan pelayanan kesehatan dasar yang berumutu sesuai standar
- (2) memberikan pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan
- (3) mendorong dan meningkatkan kesehatan individu, kelompok dan lingkungan.

Motto

“Dengan semangat kebersamaan dan pelayanan yang ramah kita wujudkan kesehatan masyarakat yang mandiri”.

c. Budaya

- a) Profesional: melaksanakan pekerjaan sesuai standar dan wewenangnya, dan meingkatkan pengetahuan dan ketrampilan secara dinamis.
- b) Tanggung Jawab: Menjalankan pekerjaan secara konsekuen dengan sepenuh hati.
- c) Sadar Mutu: melaksanakan setiap tindakan sesai prosedur yang telah ditetapkan
- d) Sadar Waktu: Melaksanakan setiap tindakan sesuai komitmen waktu yang telah ditetapkan.
- e) Inisiatif: Senantiasa melakukan tindakan pencegahan, pengendalian dan perbaikan secara terus-menerus tanpa menunggu perintah.
- f) Bersih: memperhatikan dan memelihara kebersihan dan kerpian baik terhadap diri sendiri maupun terhadap lingkungan kerja.
- g) Empati: memberi layanan dengan tulus, ramah dan sepenuh hati.

d. Wilayah Kerja

Meliputi ketawanggede, dinoyo, tlogomas, sumbersari, tunggulwulung, dan merjosari.

3. Gambaran Umum Puskesmas Bareng**a. Sejarah**

Puskesmas Bareng berdiri pada tahun 1982, berdasarkan Inpres tahun 1975 yang terletak di Jl. Bareng Tenes gang IV A nomor 639 Malang. Pada tahun 1977 puskesmas bareng mempunyai atau membuka puskesmas pembantu galunggung di kelurahan gadingkasri.

b. Visi, Misi, dan Motto**Visi**

“Masyarakat sehat mandiri”

Misi

“Mewujudkan masyarakat yang sehat mandiri di wilayah kerja UPT Puskesmas Bareng”

Motto

“Sehat milik kita bersama”

c. Budaya

- a) Asri: Lingkungan hijau dan bersih, petugas berpenampilan rapi.
- b) Ramah: Petugas senyum, salam, sapa.
- c) Energik: tanggap dan cekatan
- d) Martabat: Menghormati hak pelanggan

- e) Adil: memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan.

d. Wilayah Kerja

Meliputi kelurahan bareng, kelurahan gadingkasri, kelurahan kasin, dan kelurahan sukoharjo.

4. Gambaran Umum Puskesmas Janti

a. Gambaran Umum

Puskesmas Janti adalah salah satu puskesmas di Kota Malang yang terletak di Kecamatan Sukun

b. Visi, Misi

Visi

“Menjadi Puskesmas yang mampu mewujudkan kesehatan masyarakat yang bermanfaat”

Misi

- a) Meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata
- b) Mendorong dan meningkatkan kemandirian masyarakat untuk hidup sehat melalui upaya promosi kesehatan dan perilaku hidup bersih dan sehat.

c. Budaya

“SEHATI”

d. Wilayah Kerja

Meliputi Kelurahan bandungrejosari, kelurahan tanjungrejo, dan kelurahan sukun.

5. Gambaran Umum Puskesmas Pandanwangi

a. Gambaran Umum

Puskesmas pandanwangi adalah salah satu puskesmas di kota malang yang terletak di kecamatan blimbing

b. Visi, Misi

Visi

“Terwujudnya Masyarakat yang sehat dan mandiri”

Misi

- a) Menggerakan pembangunan berwawasan kesehatan.
- b) Mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat
- c) Memelihara dan meningkatkan mutu dan keterjangkauan pelayanan kesehatan
- d) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai standar pelayanan kesehatan
- e) Memelihara dan meningkatkan kesehatan perseorangan, keluarga, masyarakat dan lingkungan

c. Budaya

“SEHAT”

d. Wilayah Kerja

Meliputi kelurahan pandanwangi, purwodadi, polowijen, arjosari, balearjosari.

6. Karakteristik Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada sebagian pegawai di 4 puskesmas Kota Malang yang berjumlah 60 responden, maka dapat diperoleh gambaran

karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, dan lama kerja responden. Gambaran karakteristik responden secara rinci adalah sebagai berikut:

a. Usia Responden

Data karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
21 - 30 Tahun	8	13.33
31 - 40 Tahun	17	28.33
41 - 50 Tahun	19	31.67
51 - 60 Tahun	16	26.67
Jumlah	60	100

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa responden berusia antara 21-30 tahun sebanyak 8 responden atau 13,33%, berusia antara 31-40 tahun sebanyak 17 responden atau 28,33%, berusia antara 41-50 tahun sebanyak 19 responden atau 31,67% dan berusia antara 51-60 tahun sebanyak 16 responden atau 26,67%.

b. Jenis Kelamin Responden

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – laki	5	8.33
Perempuan	55	91.67
Total	60	100

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 5 responden (8,33%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 55 responden (91,67%).

c. Pendidikan Responden

Data karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SLTP	1	1.67
SLTA	15	25.00
Diploma	29	48.33
S1	14	23.33
S2	1	1.67
Total	60	100

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pendidikan SLTP sebanyak 1 responden atau 1,67%, yang memiliki pendidikan SLTA sebanyak 15 responden atau 25%, yang memiliki pendidikan Diploma sebanyak 29 responden atau 48,33%, yang memiliki pendidikan sarjana sebanyak 14 responden atau 23,33% dan yang memiliki pendidikan Pasca Sarjana sebanyak 1 responden atau 1,67%.

d. Lama Kerja Responden

Data karakteristik responden berdasarkan Lama kerja dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja

Lasa kerja	Frekuensi	Persentase
1 - 10 Tahun	23	38.33
11 - 20 Tahun	20	33.33
21 - 30 Tahun	13	21.67
31 - 40 Tahun	4	6.67
Jumlah	60	100

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa responden memiliki lama kerja 1-10 tahun sebanyak 23 responden atau 38, 33%, yang memiliki lama kerja 11-20 tahun sebanyak 20 responden atau 33,33%, yang memiliki lama kerja 21-30 tahun sebanyak 13 responden atau 21,67%, yang memiliki lama kerja 31-40 tahun sebanyak 4 responden atau 6,67%.

B. Hasil Penelitian

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui distribusi *mean* dari hasil penyebaran kusioner yang telah terkumpul dengan menggambarkan butir – butir dalam kuesioner tersebut. Dalam mendeskripsikan butir – butir tersebut maka hasil rata – rata diklasifikasikan dengan rentang skala sebagai berikut ini :

Berdasarkan rentang skor di atas maka interval = (skor tertinggi – skor terendah) / jumlah kelas = $(5 - 1)/5 = 0,8$ sehingga dapat ditentukan interval masing – masing kelas adalah sebagai berikut ini :

Tabel 4.5
Nilai Rata-Rata (*mean*)

No	Nilai Rata – Rata	Keterangan
1	1 – 1,8	Sangat Rendah
2	1,81 – 2,6	Rendah
3	2,61 – 3,4	Sedang
4	3,41 – 4,2	Tinggi
5	4,21 – 5	Sangat Tinggi

1. Deskripsi Item Motivasi

a. Umum

1) Deskripsi Dimensi Faktor Intrinsik

Dimensi Faktor Intrinsik terdapat lima belas item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.6 :

Tabel 4.6
Deskripsi Dimensi Faktor Intrinsik

Item	Pertanyaan/Pernyataan	<i>Mean</i>	
		Item	Indikator
X.1	Pihak instansi peduli atas pencapaian prestasi kerja pegawai	3.97	Prestasi (3.79)
X.2	Penilaian prestasi kerja pegawai sudah dilakukan secara obyektif	3.97	
X.3	Prestasi yang anda raih saat ini sudah sangat memuaskan	3.45	
X.4	Semua karyawan akan diberi bonus/penghargaan untuk menunjang kinerjanya	3.53	Penghargaan (3.67)
X.5	Mendapatkan pengakuan dan penghargaan dari teman kerja saat melakukan tugas pekerjaan dengan baik	3.67	
X.6	Pihak manajemen instansi mengakui dan menghargai hasil kerja saya	3.82	
X.7	Sulitnya pekerjaan saya tidak pernah menghindar dari tanggung jawab	4.25	Tanggung Jawab (4.26)
X.8	Saya selalu memeriksa ulang pekerjaan yang telah selesai sebagai bentuk rasa tanggung jawab	4.23	
X.9	Apabila ada kesalahan dalam bekerja saya akan segera memperbaikinya	4.30	
X.10	Saya berkesempatan untuk mengembangkan potensi diri	3.88	Kesempatan untuk Maju
X.11	Saya berpeluang mengembangkan karir	3.67	

X.12	Pihak instansi memberikan kesempatan yang sama kepada pegawai untuk mengembangkan potensi yang ada pada dirinya	3.98	(3.84)
X.13	Pekerjaan saya sangat menarik dan banyak variasi tugas yang harus dilakukan	4.02	Pekerjaan itu Sendiri (4.02)
X.14	Pekerjaan sesuai dengan keahlian yang saya miliki	4.17	
X.15	Saya selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas	3.92	
	Faktor Intrinsik	3.92	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui deskripsi dari item Faktor Intrinsik adalah sebagai berikut:

- a) Untuk indikator prestasi dengan item instansi peduli atas pencapaian prestasi kerja pegawai (X.1) menunjukkan mean 3.97 (tinggi), item penilaian prestasi kerja pegawai secara obyektif (X.2) menunjukkan nilai rata-rata 3.97 (tinggi), dan item prestasi yang diraih memuaskan (X.3) menunjukkan nilai rata-rata 3.45 (tinggi). Nilai rata-rata (*mean*) pada indikator prestasi sebesar 3.79 (tinggi) yang menunjukkan bahwa pegawai menyetujui pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner. Hal ini dapat disimpulkan bahwa adanya keperdulian instansi dan penilaian yang obyektif terhadap prestasi pegawai sehingga pegawai merasakan kepuasan atas prestasi yang telah diraihinya.
- b) Untuk indikator penghargaan dengan item diberikan bonus/penghargaan (X.4) menunjukkan nilai rata-rata 3.53 (tinggi), item pengakuan/penghargaan dari teman kerja (X.5) menunjukkan nilai rata-rata 3.67 (tinggi), dan item pengakuan/penghargaan dari instansi (X.6) menunjukkan nilai rata-rata 3.82 (tinggi). Nilai rata-rata (*mean*) pada indikator penghargaan sebesar 3.67 (tinggi) yang menunjukkan bahwa pegawai menyetujui pertanyaan-pertanyaan

yang ada pada kuesioner. Hal ini dapat disimpulkan bahwa adanya bonus/penghargaan dari pihak instansi dan juga pengakuan/penghargaan dari teman kerja.

- c) Untuk indikator tanggung jawab dengan item tidak pernah menghindar dari tanggung jawab (X.7) menunjukkan nilai rata-rata 4.25 (sangat tinggi), item memeriksa ulang pekerjaan yang telah selesai (X.8) menunjukkan nilai rata-rata 4.23 (sangat tinggi), dan item segera memperbaiki kesalahan (X.9) menunjukkan nilai rata-rata 4.30 (sangat tinggi). Nilai rata-rata (mean) pada indikator tanggung jawab sebesar 4.26 (sangat tinggi) yang menunjukkan bahwa pegawai sangat menyetujui pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai tidak pernah menghindar dari tanggung jawabnya dengan selalu memeriksa pekerjaan yang sudah selesai dan segera memperbaiki kesalahan yang diperbuatnya.
- d) Untuk indikator kesempatan untuk maju dengan item berkesempatan untuk mengembangkan potensi diri (X.10) menunjukkan nilai rata-rata 3.88 (tinggi), item berpeluang mengembangkan karir (X.11) menunjukkan nilai rata-rata 3.67 (tinggi), dan item instansi memberikan kesempatan yang sama untuk pengembangan potensi diri (X.12) menunjukkan nilai rata-rata 3.98 (tinggi). Nilai rata-rata (mean) pada indikator kesempatan untuk maju sebesar 3.84 (tinggi) yang menunjukkan bahwa pegawai menyetujui pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instansi memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh pegawai untuk mengembangkan potensi diri maupun karir.

- e) Untuk indikator pekerjaan itu sendiri dengan item menyukai pekerjaan sendiri (X.13) menunjukkan nilai rata-rata 4.02 (tinggi), item pekerjaan sesuai dengan keahlian (X.14) menunjukkan nilai rata-rata 4.17 (tinggi), dan item menyelesaikan tugas tepat waktu (X.15) menunjukkan nilai rata-rata 3.92 (tinggi). Nilai rata-rata (mean) pada indikator pekerjaan itu sendiri sebesar 4.02 (tinggi) yang menunjukkan bahwa pegawai menyetujui pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai menyukai pekerjaan itu sendiri karena adanya kesesuaian dengan keahlian yang di miliki sehingga bisa menyelesaikan pekerjaan itu dengan tepat waktu.
- f) Nilai rata-rata (mean) keseluruhan pada faktor intrinsik sebesar 3.92 (tinggi) yang menunjukkan bahwa keseluruhan item mengenai faktor intrinsik yang ada pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari para pegawai. Hal ini dapat disimpulkan bahwa seluruh pegawai mempunyai faktor intrinsik yang baik.

2) Deskripsi Dimensi Faktor Ekstrinsik

Dimensi Faktor Ekstrinsik terdapat delalapan belas item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.7 :

Tabel 4.7
Deskripsi Dimensi Faktor Ekstrinsik

Item	Pertanyaan/Pernyataan	Mean	
		Item	Indikator
X.16	Saya merasa diberikan keleluasaan untuk melakukan pekerjaan	4.07	Kondisi Kerja Fisik (4.06)
X.17	Sarana dan pra-sarana dikantor mendukung aktifitas kerja	3.98	

X.18	Dalam bekerja saya dapat menyelesaikan pekerjaan secara bersama-sama dengan pegawai lain	4.13	
X.19	Adanya keserasian hubungan kerja antara atasan dengan bawahan yang terjadi di kantor	4.18	Hubungan Interpersonal (4.20)
X.20	Saya selalu kolaboratif dalam menyelesaikan tugas dengan rekan kerja	4.20	
X.21	Memiliki hubungan yang baik dengan masyarakat dalam hal melayani	4.22	
X.22	Kebijakan instansi sesuai dengan pekerjaan	4.02	Kebijakan Administrasi (3.95)
X.23	Kebijakan instansi menimbulkan semangat kerja	3.95	
X.24	Kebijakan instansi berdampak terhadap hasil kerja	3.88	
X.25	Pengawasan yang dilakukan berlebihan	3.22	Pengawasan (3.18)
X.26	Pengawasan yang ketat menurunkan motivasi kerja	3.37	
X.27	Saya akan lebih giat dalam bekerja bila sedang dilakukan pengawasan	2.95	
X.28	Gaji yang dimiliki sesuai dengan pekerjaan	3.45	Gaji/Upah (3.33)
X.29	Standar gaji yang ditetapkan mendorong saya untuk meningkatkan prestasi kerja	3.43	
X.30	Gaji yang diberikan kepada anda sudah mencukupi semua kebutuhan	3.10	
X.31	Mendapatkan perasaan aman dalam melakukan pekerjaan	3.93	Keamanan (3.97)
X.32	Keamanan kerja di kantor yang telah disediakan akan mempengaruhi aktivitas kerja saya	4.10	
X.33	Adanya perlakuan adil dalam hal keamanan kerja	3.88	
	Faktor Ekstrinsik	3.78	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui deskripsi dari item pertanyaan/ Pernyataan Faktor Ekstrinsik adalah sebagai berikut :

- a) Untuk indikator kondisi kerja fisik dengan item keleluasaan dalam bekerja (X.16) menunjukkan nilai rata-rata 4.07 (tinggi), item sarana dan prasarana di kantor mendukung aktifitas kerja (X.17) menunjukkan nilai rata-rata 3.98 (tinggi), dan item menyelesaikan pekerjaan bersama-sama (X.18) menunjukkan nilai rata-rata 4.13 (tinggi). Nilai rata-rata (mean) pada indikator

kondisi kerja fisik sebesar 4.06 (tinggi) yang menunjukkan bahwa pegawai menyetujui pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai diberikan keleluasaan dalam bekerja dengan dukungan sarana dan parasarana yang ada sehingga bisa menyelesaikan pekerjaan bersama-sama dengan pegawai lain.

- b) Untuk indikator hubungan interpersonal dengan item hubungan antar pimpinan dan bawahan (X.19) menunjukkan nilai rata-rata 4.18 (tinggi), item hubungan dengan rekan kerja (X.20) menunjukkan nilai rata-rata 4.20 (tinggi), dan item hubungan dengan masyarakat (X.21) menunjukkan nilai rata-rata 4.22 (sangat tinggi). Nilai rata-rata (mean) pada indikator hubungan interpersonal sebesar 4.20 (tinggi) yang menunjukkan bahwa pegawai menyetujui pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner. Hal ini dapat disimpulkan bahwa adanya keserasian hubungan antara pimpinan dan bawahan dan hubungan yang kolaboratif dengan teman kerja sehingga bisa menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat dalam hal melayani.
- c) Untuk indikator kebijakan administrasi dengan item kebijakan sesuai dengan pekerjaan (X.22) menunjukkan nilai rata-rata 4.02 (tinggi), item kebijakan menimbulkan semangat bekerja (X.23) menunjukkan nilai rata-rata 3.95 (tinggi), dan item kebijakan berdampak terhadap hasil pekerjaan (X.24) menunjukkan nilai rata-rata 3.88 (tinggi). Nilai rata-rata (mean) pada indikator kebijakan administrasi sebesar 3.95 (tinggi) yang menunjukkan bahwa pegawai menyetujui pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner. Hal ini dapat disimpulkan bahwa adanya kebijakan administrasi yang sesuai dengan

pekerjaan sehingga dapat menimbulkan semangat kerja dan berdampak terhadap hasil pekerjaan.

- d) Untuk indikator pengawasan dengan item pengawasan yang dilakukan berlebihan (X.25) menunjukkan nilai rata-rata 3.22 (sedang), item pengawasan yang ketat menurunkan motivasi kerja (X.26) menunjukkan nilai rata-rata 3.37 (sedang), dan item lebih giat bekerja bila sedang ada pengawasan (X.27) menunjukkan nilai rata-rata 2.95 (sedang). Nilai rata-rata (mean) pada indikator pengawasan sebesar 3.18 (sedang) yang menunjukkan bahwa pegawai kurang menyetujui pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai tetap akan bekerja dengan giat walaupun sedang tidak ada pengawasan.
- e) Untuk indikator gaji/upah dengan item gaji yang dimiliki (X.28) menunjukkan nilai rata-rata 3.45 (tinggi), item standar gaji yang ditetapkan mendorong untuk meningkatkan prestasi kerja (X.29) menunjukkan nilai rata-rata 3.43 (tinggi), dan item gaji yang dimiliki mencukupi kebutuhan (X.30) menunjukkan nilai rata-rata 3.10 (sedang). Nilai rata-rata (mean) pada indikator gaji/upah sebesar 3.33 (sedang) yang menunjukkan bahwa pegawai kurang menyetujui pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner. Hal ini dapat disimpulkan bahwa gaji yang dimiliki dan standar gaji yang ditetapkan memiliki kesesuaian dengan pekerjaan sehingga bisa meningkatkan prestasi kerja, akan tetapi masih belum bisa mencukupi untuk memenuhi kebutuhan para pegawai.

- f) Untuk indikator keamanan dengan item perasaan aman dengan pekerjaan (X.31) menunjukkan nilai rata-rata 3.93 (tinggi), item kemanan kerja di kantor mempengaruhi pekerjaan (X.32) menunjukkan nilai rata-rata 4.10 (tinggi), dan item adil dalam hal keamanan kerja (X.33) menunjukkan nilai rata-rata 3.88 (tinggi). Nilai rata-rata (mean) pada indikator keamanan sebesar 3.97 (tinggi) yang menunjukkan bahwa pegawai menyetujui pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner. Hal ini dapat disimpulkan bahwa adanya keamanan kerja yang bagus dan adil untuk seluruh pegawai sehingga pegawai bisa mendapatkan perasaan aman dan bekerja dengan baik.
- g) Nilai rata-rata (mean) keseluruhan pada faktor ekstrinsik sebesar 3.78 (tinggi) yang menunjukkan bahwa keseluruhan item mengenai faktor ekstrinsik yang ada pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari para pegawai. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai mempunyai faktor ekstrinsik yang baik.

b. Berdasarkan Usia

1) Deskripsi Usia dengan Faktor Intrinsik

Tabel 4.8
Deskripsi Usia dengan Faktor Intrinsik

Item	Usia			
	21 - 30 Tahun	31 - 40 Tahun	41 - 50 Tahun	51 - 60 Tahun
X.1	4.13	3.71	4.11	4.00
X.2	4.13	3.82	4.05	3.94
X.3	3.00	3.59	3.58	3.38
X.4	4.00	3.29	3.58	3.50
X.5	4.00	3.65	3.79	3.38
X.6	4.00	3.65	4.00	3.69
X.7	4.38	4.12	4.37	4.19
X.8	4.25	4.18	4.47	4.00

X.9	4.25	4.29	4.58	4.00
X.10	4.13	3.77	3.79	4.00
X.11	4.00	3.59	3.63	3.63
X.12	4.00	3.88	4.16	3.88
X.13	3.75	3.94	4.26	3.94
X.14	4.00	4.12	4.32	4.13
X.15	3.88	3.88	3.95	3.94
	3.99	3.83	4.04	3.84

Berdasarkan Tabel 4.8 didapatkan deskripsi usia responden dengan item pertanyaan/ Pernyataan faktor intrinsik adalah sebagai berikut :

a) Usia 21 - 30 tahun

Terdapat tiga item pertanyaan yang termasuk dalam kategori sangat tinggi yaitu item X.7, X.8, dan X.9 (indikator tanggung jawab) dengan nilai rata-rata untuk item X.7 sebesar 4.38, X.8 sebesar 4.25, dan X.9 sebesar 4.25. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dengan rentang usia 21 – 30 tahun sangat menyetujui ketiga item pertanyaan tersebut. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan rentang usia 21 – 30 tahun memiliki tanggung jawab yang sangat besar terhadap pekerjaannya.

Nilai rata-rata item X.3 (indikator prestasi) sebesar 3.00 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dengan rentang usia 21 - 30 tahun kurang menyetujui item pertanyaan tersebut. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan rentang usia 21 – 30 tahun masih kurang puas dengan prestasi yang dicapainya.

Dimensi faktor intrinsik pada rentang usia 21 – 30 tahun mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.99. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan

mengenai faktor intrinsik yang ada pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari para pegawai dengan rentang usia 21 – 30 tahun. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan rentang usia 21 – 30 tahun mempunyai faktor intrinsik yang baik.

b) Usia 31 – 40

Nilai rata-rata item X.9 (indikator tanggung jawab) sebesar 4.29 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dengan rentang usia 31 – 40 tahun sangat menyetujui item pertanyaan X.9. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan rentang usia 31 – 40 tahun memperbaiki kesalahannya dalam bekerja dengan sangat segera sebagai bentuk dari tanggung jawabnya.

Nilai rata-rata item X.4 (indikator penghargaan) sebesar 3.29 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dengan rentang usia 31 – 40 tahun kurang menyetujui item pertanyaan X.4. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan rentang usia 31 – 40 tahun merasakan kurangnya bonus/penghargaan yang diberikan oleh manajemen instansi.

Dimensi faktor intrinsik pada rentang usia 31 – 40 tahun mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.83. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan mengenai faktor intrinsik yang ada pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari para pegawai dengan rentang usia 31 – 40 tahun. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan rentang usia 31 – 40 tahun mempunyai faktor intrinsik yang baik.

c) Usia 41 – 50

Terdapat lima item pertanyaan yang termasuk dalam kategori sangat tinggi yaitu item X.7 – X.9 (indikator tanggung jawab), X.13 dan X.14 (indikator pekerjaan itu sendiri) dengan nilai rata-rata untuk item X.7 sebesar 4.37, X.8 sebesar 4.47, X.9 sebesar 4.58, X.13 sebesar 4.26, dan X.14 sebesar 4.32. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dengan rentang usia 41 – 50 tahun sangat menyetujui item pertanyaan tersebut. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan rentang usia 41 – 50 tahun memiliki tanggung jawab yang sangat besar terhadap pekerjaannya dan juga sangat menyukai pekerjaan yang dilakukan karena adanya kesesuaian dengan keahlian yang dimiliki.

Dimensi faktor intrinsik pada rentang usia 41 – 50 tahun mendapatkan skor rata-rata sebesar 4.04. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan mengenai faktor intrinsik yang ada pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari para pegawai dengan rentang usia 41 – 50 tahun. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan rentang usia 41 – 50 tahun mempunyai faktor intrinsik yang baik.

d) Usia 51 – 60

Terdapat dua item pertanyaan yang termasuk dalam kategori sedang yaitu item X.3 (indikator prestasi) dan X.5 (indikator penghargaan) dengan nilai rata-rata yang sama yaitu 3.38. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dengan rentang usia 51 – 60 tahun kurang menyetujui item pertanyaan tersebut. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan rentang usia 51 – 60 tahun kurang puas

dengan prestasi yang dicapainya dan juga kurang mendapatkan penghargaan/pengakuan dari teman kerja terhadap hasil kerjanya yang baik.

Dimensi faktor intrinsik pada rentang usia 51 – 60 tahun mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.84. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan mengenai faktor intrinsik yang ada pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari para pegawai dengan rentang usia 51 – 60 tahun. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan rentang usia 51 – 60 tahun mempunyai faktor intrinsik yang baik.

2) Deskripsi Usia dengan Faktor Ekstrinsik

Tabel 4.9
Deskripsi Usia dengan Faktor Ekstrinsik

Item	Usia			
	21 - 30 Tahun	31 - 40 Tahun	41 - 50 Tahun	51 - 60 Tahun
X.16	3.88	4.06	4.21	4.00
X.17	3.88	3.88	4.11	4.00
X.18	4.00	4.06	4.21	4.19
X.19	4.00	4.18	4.26	4.19
X.20	4.00	4.12	4.37	4.19
X.21	4.13	4.12	4.32	4.25
X.22	4.00	4.00	4.05	4.00
X.23	3.75	3.82	4.05	4.06
X.24	3.75	3.76	4.00	3.94
X.25	3.63	3.47	3.63	3.63
X.26	3.88	3.59	3.58	3.56
X.27	3.50	3.47	3.63	3.50
X.28	3.63	3.29	3.63	3.56
X.29	3.63	3.35	3.58	3.38
X.30	3.38	3.18	3.05	3.06
X.31	3.75	3.82	4.05	4.00
X.32	4.00	4.12	4.16	4.06
X.33	3.75	3.76	4.05	3.88
	3.80	3.78	3.94	3.85

Berdasarkan tabel 4.9 didapatkan deskripsi usia dengan item pertanyaan/ Pernyataan faktor ekstrinsik adalah sebagai berikut :

a) Usia 21 – 30

Nilai rata-rata item X.30 (indikator gaji/upah) sebesar 3.38 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dengan rentang usia 21 – 30 tahun kurang menyetujui item pertanyaan tersebut. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan rentang usia 21 – 30 tahun merasakan gaji yang dimiliki belum bisa mencukupi kebutuhan.

Dimensi faktor ekstrinsik pada rentang usia 21 – 30 tahun mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.80. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan mengenai faktor ekstrinsik yang ada pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari para pegawai dengan rentang usia 21 – 30 tahun. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan rentang usia 21 – 30 tahun mempunyai faktor ekstrinsik yang baik.

b) Usia 31 – 40

Terdapat tiga item pertanyaan yang termasuk dalam kategori sedang yaitu item X.28, X.29, dan X.30 (indikator gaji/upah) dimana nilai rata-rata untuk item X.28 sebesar 3.29, X.29 sebesar 3.35, dan X.30 sebesar 3.18. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dengan rentang usia 31 – 40 tahun kurang menyetujui item pertanyaan tersebut. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan rentang usia 31 – 40 kurang puas dengan standar gaji yang ditetapkan.

Dimensi faktor ekstrinsik pada rentang usia 31 – 40 tahun mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.78. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan mengenai faktor ekstrinsik yang ada pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari para pegawai dengan rentang usia 31 – 40 tahun. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan rentang usia 31 – 40 tahun mempunyai faktor ekstrinsik yang baik.

c) Usia 41 – 50

Terdapat 5 item pertanyaan yang termasuk dalam kategori sangat tinggi yaitu item X.16, X.18 (indikator kondisi kerja fisik), dan X.19 – X.21 (indikator hubungan interpersonal) dimana nilai rata-rata untuk item X.16 sebesar 4.21, X.18 sebesar 4.21, X.19 sebesar 4.26, X.20 sebesar 4.37, dan X.21 sebesar 4.32. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dengan rentang usia 41 – 50 tahun sangat menyetujui item pertanyaan tersebut. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan rentang usia 41 – 50 tahun mendapatkan keleluasaan dalam bekerja sehingga bisa menyelesaikan pekerjaan bersama dengan pegawai lainnya, dan juga pegawai dengan rentang usia 41 – 50 tahun selalu menjaga hubungan yang baik antara bawahan/pimpinan, rekan kerja dan masyarakat.

Nilai rata-rata item X.30 (indikator gaji/upah) sebesar 3.05 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini menunjukan bahwa pegawai dengan rentang usia 41 – 50 tahun kurang menyetujui item pertanyaan tersebut. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan rentang usia 41 – 50 tahun merasakan gaji yang dimiliki belum bisa untuk mencukupi kebutuhannya.

Dimensi faktor ekstrinsik pada rentang usia 41 – 50 tahun mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.94. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan mengenai faktor ekstrinsik yang ada pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari para pegawai dengan rentang usia 41 – 50 tahun. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan rentang usia 41 – 50 tahun mempunyai faktor ekstrinsik yang baik.

d) Usia 51 – 60

Nilai rata-rata item X.21 (indikator hubungan interpersonal) sebesar 4.25 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dengan rentang usia 51 – 60 tahun sangat menyetujui item pertanyaan tersebut. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan rentang usia 51 – 60 tahun menjaga dengan sangat baik hubungannya dengan masyarakat.

Nilai rata-rata item X.29 dan X.30 (indikator gaji/upah) termasuk dalam kategori sedang dimana untuk item X.29 nilai rata-ratanya sebesar 3.38 dan item X.30 sebesar 3.06. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dengan rentang usia 51 – 60 tahun kurang menyetujui item pertanyaan tersebut. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan rentang usia 51 – 60 tahun merasakan gaji yang dimiliki belum bisa untuk meningkatkan prestasi kerja dan mencukupi kebutuhannya.

Dimensi faktor ekstrinsik pada rentang usia 51 – 60 tahun mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.85. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan mengenai faktor ekstrinsik yang ada pada kuesioner mendapatkan tanggapan

yang baik dari para pegawai dengan rentang usia 51 – 60 tahun. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan rentang usia 51 – 60 tahun mempunyai faktor ekstrinsik yang baik.

c. Berdasarkan Jenis Kelamin

1) Deskripsi Jenis Kelamin dengan Faktor Intrinsik

Tabel 4.10
Deskripsi Jenis Kelamin dengan Faktor Intrinsik

Item	Jenis Kelamin	
	Laki – laki	Perempuan
X.1	4.60	3.91
X.2	4.00	3.96
X.3	3.80	3.42
X.4	4.80	3.42
X.5	4.20	3.62
X.6	4.20	3.78
X.7	4.00	4.27
X.8	4.40	4.22
X.9	4.40	4.29
X.10	4.00	3.87
X.11	4.00	3.64
X.12	4.20	3.96
X.13	4.20	4.00
X.14	4.40	4.15
X.15	4.00	3.91
	4.21	3.89

Berdasarkan tabel 4.10 didapatkan deskripsi jenis kelamin dengan item pertanyaan/ Pernyataan faktor intrinsik adalah sebagai berikut :

(1) Jenis kelamin laki-laki

Terdapat lima item pertanyaan yang termasuk dalam kategori sangat tinggi yaitu item X.1 (indikator prestasi), X.4 (indikator penghargaan), X.8, X.9

(indikator tanggung jawab), dan X.14 (indikator pekerjaan itu sendiri), dimana nilai rata-rata untuk item X.1 sebesar 4.60, X.4 sebesar 4.80, X.8 sebesar 4.40, X.9 sebesar 4.40, dan X.14 sebesar 4.40. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dengan jenis kelamin laki-laki sangat menyetujui item pertanyaan tersebut. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan jenis kelamin laki-laki sangat merasakan kepedulian dari manajemen instansi terhadap prestasi kerjanya, dan juga pegawai dengan jenis kelamin laki-laki mempunyai tanggung jawab yang sangat tinggi, serta menyukai pekerjaannya karena sesuai dengan keahliannya.

Dimensi faktor intrinsik pada jenis kelamin laki-laki mendapatkan skor rata-rata sebesar 4.21. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan mengenai faktor intrinsik yang ada pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang sangat baik dari para pegawai dengan jenis kelamin laki-laki. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan jenis kelamin laki-laki mempunyai faktor intrinsik yang sangat baik.

(2) Jenis kelamin perempuan

Indikator tanggung jawab memiliki skor rata-rata yang termasuk dalam kategori sangat tinggi, dimana untuk item X.7 mempunyai nilai rata-rata sebesar 4.27, item X.8 sebesar 4.22, dan item X.9 sebesar 4.29. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dengan jenis kelamin perempuan sangat menyetujui item pertanyaan tersebut. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan jenis kelamin perempuan mempunyai tanggung jawab yang sangat besar terhadap pekerjaannya.

Dimensi faktor intrinsik pada jenis kelamin perempuan mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.89. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan mengenai faktor intrinsik yang ada pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari para pegawai dengan jenis kelamin perempuan. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan jenis kelamin perempuan mempunyai faktor intrinsik yang baik.

2) Deskripsi Jenis Kelamin dengan Faktor Ekstrinsik

Tabel 4.11
Deskripsi Jenis Kelamin dengan Faktor Ekstrinsik

Item	Jenis Kelamin	
	Laki – laki	Perempuan
X.16	4.60	4.02
X.17	4.60	3.93
X.18	4.80	4.07
X.19	4.80	4.13
X.20	4.80	4.15
X.21	4.80	4.16
X.22	4.80	3.95
X.23	4.80	3.87
X.24	4.20	3.85
X.25	3.80	3.56
X.26	3.80	3.60
X.27	3.80	3.51
X.28	4.00	3.47
X.29	3.80	3.44
X.30	3.20	3.13
X.31	4.20	3.91
X.32	4.20	4.09
X.33	4.20	3.85
	4.28	3.81

Berdasarkan tabel 4.11 didapatkan deskripsi jenis kelamin dengan item pertanyaan/ Pernyataan faktor ekstrinsik adalah sebagai berikut:

(1) Jenis kelamin laki-laki

Indikator kondisi kerja fisik dan indikator hubungan interpersonal mempunyai skor rata-rata yang termasuk dalam kategori sangat tinggi, dimana untuk indikator kondisi kerja fisik pada item X.16 nilai rata-ratanya sebesar 4.60, X.17 sebesar 4.60, dan X.18 sebesar 4.80, sedangkan untuk indikator hubungan interpersonal pada item X.19, X.20, dan X.21 nilai rata-ratanya sama yaitu sebesar 4.80. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan jenis kelamin laki-laki mempunyai kondisi kerja fisik yang sangat bagus dan juga hubungan interpersonal yang sangat baik.

Item X.22 dan X.23 (indikator kebijakan administrasi) mempunyai nilai rata-rata yang sama yaitu 4.80 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan jenis kelamin laki-laki sangat menyetujui kebijakan administrasi yang ada karena sesuai dengan pekerjaan dan dapat menimbulkan semangat kerja. Sedangkan nilai rata-rata item X.30 (indikator gaji/upah) sebesar 3.20 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan jenis kelamin laki-laki merasakan gaji yang dimiliki belum bisa mencukupi kebutuhannya.

Dimensi faktor ekstrinsik pada jenis kelamin laki-laki mendapatkan skor rata-rata sebesar 4.28. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan mengenai faktor ekstrinsik yang ada pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang sangat baik dari para pegawai dengan jenis kelamin laki-laki. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan jenis kelamin laki-laki mempunyai faktor ekstrinsik yang sangat baik.

(2) Jenis kelamin perempuan

Nilai rata-rata item X.30 (indikator gaji/upah) sebesar 3.13 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan jenis kelamin perempuan merasakan gaji yang dimiliki kurang untuk mencukupi kebutuhannya.

Dimensi faktor ekstrinsik pada jenis kelamin perempuan mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.81. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan mengenai faktor ekstrinsik yang ada pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari para pegawai dengan jenis kelamin perempuan. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan jenis kelamin perempuan mempunyai faktor ekstrinsik yang baik.

d. Berdasarkan Pendidikan

1) Deskripsi Pendidikan dengan Faktor Intrinsik

Tabel 4.12
Deskripsi Pendidikan dengan Faktor Intrinsik

Item	Pendidikan				
	SLTP	SLTA	Diploma	S1	S2
X.1	4.00	4.20	4.00	3.64	4.00
X.2	4.00	4.07	3.93	3.93	4.00
X.3	3.00	3.60	3.41	3.36	4.00
X.4	3.00	3.80	3.72	2.86	4.00
X.5	3.00	3.47	3.90	3.50	3.00
X.6	4.00	3.87	3.90	3.57	4.00
X.7	5.00	4.13	4.21	4.43	4.00
X.8	5.00	4.27	4.21	4.21	4.00
X.9	5.00	4.27	4.31	4.29	4.00
X.10	4.00	3.73	4.07	3.64	4.00
X.11	4.00	3.40	3.86	3.50	4.00
X.12	4.00	4.07	4.14	3.57	4.00

X.13	5.00	3.93	4.07	3.93	4.00
X.14	5.00	4.27	4.10	4.14	4.00
X.15	4.00	4.13	3.90	3.71	4.00
	4.13	3.94	3.98	3.75	3.93

Berdasarkan tabel 4.12 didapatkan deskripsi pendidikan responden dengan item pertanyaan/ Pernyataan faktor intrinsik adalah sebagai berikut:

a) SLTP

- (1) Indikator tanggung jawab mendapat skor rata-rata yang termasuk dalam kategori sangat tinggi dimana nilai rata-rata untuk item X.7, X.8, dan X.9 sama yaitu 5.00. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan SLTP mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya.
- (2) Item X.13 dan X.14 (indikator pekerjaan itu sendiri) mendapatkan nilai rata-rata yang sama yaitu sebesar 5.00 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan SLTP sangat puas dengan pekerjaannya karena banyaknya variasi tugas dan juga sesuai dengan keahliannya.
- (3) Nilai rata-rata item X.3 (indikator prestasi) sebesar 3.00 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan SLTP masih kurang puas dengan prestasi yang dicapainya.
- (4) Item X.4 dan X.5 (indikator penghargaan) mendapatkan nilai rata-rata yang sama yaitu sebesar 3.00 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal

ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan SLTP kurang merasakan bonus/penghargaan dari instansi dan pengakuan/penghargaan dari teman kerja terhadap hasil kerja baiknya.

- (5) Dimensi faktor intrinsik pada pendidikan SLTP mendapatkan skor rata-rata sebesar 4.13. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan faktor intrinsik yang ada pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari pegawai dengan pendidikan SLTP. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan SLTP mempunyai faktor intrinsik yang baik.

b) SLTA

- (1) Item X.8 dan X.9 (indikator tanggung jawab) mendapatkan nilai rata-rata yang sama yaitu sebesar 4.27 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan SLTA sangat telaten dalam melakukan pekerjaannya sebagai bentuk tanggung jawabnya.
- (2) Nilai rata-rata item X.14 (indikator pekerjaan itu sendiri) sebesar 4.27 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan SLTA merasa sangat puas dengan pekerjaannya karena sesuai dengan keahliannya.
- (3) Dimensi faktor intrinsik pada pendidikan SLTA mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.94. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan faktor intrinsik yang ada pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari pegawai dengan pendidikan SLTA. Dapat disimpulkan bahwa

pegawai dengan pendidikan SLTA mempunyai faktor intrinsik yang baik.

c) Diploma

(1) Indikator tanggung jawab mendapat skor rata-rata yang termasuk dalam kategori sangat tinggi dimana nilai rata-rata untuk item X.7 sebesar 4.21, X.8 sebesar 4.21, dan X.9 sebesar 4.31. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan Diploma mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya.

(2) Dimensi faktor intrinsik pada pendidikan Diploma mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.98. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan faktor intrinsik yang ada pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari pegawai dengan pendidikan Diploma. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan Diploma mempunyai faktor intrinsik yang baik.

d) S1

(1) Indikator tanggung jawab mendapat skor rata-rata yang termasuk dalam kategori sangat tinggi dimana nilai rata-rata untuk item X.7 sebesar 4.43, X.8 sebesar 4.21, dan X.9 sebesar 4.29. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan S1 mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya.

- (2) Nilai rata-rata item X.3 (indikator prestasi) sebesar 3.36 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan S1 kurang puas dengan prestasi yang diraihinya.
- (3) Nilai rata-rata item X.4 (indikator penghargaan) sebesar 2.86 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan S1 kurang mendapatkan bonus/penghargaan dari instansi atas hasil pekerjaanya yang baik.
- (4) Dimensi faktor intrinsik pada pendidikan S1 mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.75. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan faktor intrinsik yang ada pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari pegawai dengan pendidikan S1. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan S1 mempunyai faktor intrinsik yang baik.

e) S2

- (1) Nilai rata-rata item X.5 (indikator penghargaan) sebesar 3.00 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan S2 kurang mendapatkan penghargaan/pengakuan dari teman kerja.
- (2) Dimensi faktor intrinsik pada pendidikan S2 mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.93. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan faktor intrinsik yang ada pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari pegawai dengan pendidikan S2. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan S2 mempunyai faktor intrinsik yang baik.

2) Deskripsi Pendidikan dengan Faktor Ekstrinsik

Tabel 4.13
Deskripsi Pendidikan dengan Faktor Ekstrinsik

Item	Pendidikan				
	SLTP	SLTA	Diploma	S1	S2
X.16	4.00	4.27	4.00	4.00	4.00
X.17	4.00	4.27	3.90	3.86	4.00
X.18	4.00	4.27	4.14	4.00	4.00
X.19	4.00	4.40	4.21	3.93	4.00
X.20	4.00	4.40	4.17	4.07	4.00
X.21	4.00	4.40	4.21	4.07	4.00
X.22	5.00	4.33	3.93	3.79	4.00
X.23	5.00	4.33	3.86	3.64	4.00
X.24	5.00	4.07	3.79	3.79	4.00
X.25	4.00	3.87	3.48	3.50	3.00
X.26	4.00	3.80	3.59	3.50	3.00
X.27	4.00	3.87	3.48	3.29	3.00
X.28	4.00	3.73	3.62	3.07	3.00
X.29	3.00	3.60	3.59	3.14	3.00
X.30	3.00	3.13	3.31	2.79	3.00
X.31	4.00	4.07	3.97	3.71	4.00
X.32	4.00	4.13	4.07	4.14	4.00
X.33	4.00	4.07	3.79	3.86	4.00
	4.05	4.05	3.83	3.67	3.66

Berdasarkan Tabel 4.13 didapatkan deksripsi pendidikan dengan item pertanyaan/pernyataan faktor ekstrinsik adalah sebagai berikut:

a) SLTP

- (1) Indikator kebijakan administrasi mendapatkan skor rata-rata yang termasuk dalam kategori tinggi dimana untuk item X.22, X.23 dan X.24 nilai rata-ratanya sama yaitu 5.00. Hal ini dapat disimpulkan bahwa

pegawai dengan pendidikan SLTP merasa sangat puas dengan kebijakan administrasi yang ada.

- (2) Nilai rata-rata item X.29 dan X.30 (indikator gaji/upah) sama yaitu sebesar 3.00 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan SLTP kurang puas dengan standar gaji yang dimiliki karena belum bisa mencukupi kebutuhannya.
- (3) Dimensi faktor ekstrinsik pada pendidikan SLTP mendapatkan skor rata-rata sebesar 4.05. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan faktor ekstrinsik yang ada pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari pegawai dengan pendidikan SLTP. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan SLTP mempunyai faktor ekstrinsik yang baik.

b) SLTA

- (1) Indikator kondisi kerja fisik dan hubungan interpersonal mendapatkan skor rata-rata yang termasuk didalam kategori sangat tinggi dimana untuk indikator kondisi kerja fisik pada item X.16, X.17, dan X.18 nilai rata-ratanya sama yaitu sebesar 4.27, untuk indikator hubungan interpersonal pada item X.19, X.20, dan X.21 nilai rata-ratanya sama yaitu sebesar 4.40. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan SLTA mempunyai kondisi kerja fisik dan hubungan interpersonal yang sangat baik.

(2) Nilai rata-rata item X.22 dan X.33 (indikator kebijakan administrasi) sama yaitu sebesar 4.33 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan SLTA sangat puas dengan kebijakan administrasi yang sesuai dengan pekerjaan dan bisa menimbulkan semangat kerja.

(3) Nilai rata-rata item X.30 (indikator gaji/upah) sebesar 3.13 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan SLTA kurang puas dengan gaji yang dimiliki karena belum bisa untuk mencukupi kebutuhannya.

(4) Dimensi faktor ekstrinsik pada pendidikan SLTA mendapatkan skor rata-rata 4.05. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan faktor ekstrinsik pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari pegawai dengan pendidikan SLTA. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan SLTA mempunyai faktor ekstrinsik yang baik.

c) Diploma

(1) Nilai rata-rata item X.19 dan X.21 (indikator hubungan interpersonal) sama yaitu sebesar 4.21 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan Diploma mempunyai hubungan yang sangat baik dengan atasan/bawahan dan juga masyarakat dalam hal melayani.

(2) Nilai rata-rata item X.30 (indikator gaji/upah) sebesar 3.31 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa

pegawai dengan pendidikan Diploma kurang puas dengan gaji yang dimiliki karena belum bisa untuk mencukupi kebutuhannya.

- (3) Dimensi faktor ekstrinsik pada pegawai dengan pendidikan Diploma mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.83. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan faktor ekstrinsik pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari pegawai dengan pendidikan Diploma. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan Diploma mempunyai faktor ekstrinsik yang baik.

d) S1

- (1) Indikator gaji/upah mendapatkan skor rata-rata yang termasuk dalam kategori sedang dimana untuk item X.28 nilai rata-ratanya sebesar 3.07, X.29 sebesar 3.14, X.30 sebesar 2.79. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan S1 kurang puas dengan standar gaji yang ditetapkan.
- (2) Nilai rata-rata item X.27 (indikator pengawasan) sebesar 3.29 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan S1 akan tetap giat dalam bekerja walaupun sedang tidak ada pengawasan.
- (3) Dimensi faktor ekstrinsik pada pendidikan S1 mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.67. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan faktor ekstrinsik pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari

pegawai dengan pendidikan S1. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan S1 mempunyai faktor ekstrinsik yang baik.

e) S2

(1) Indikator pengawasan dan gaji/upah mendapatkan skor rata-rata yang termasuk dalam kategori sedang dimana untuk indikator pengawasan pada item X.25, X.26 dan X.27 nilai rata-ratanya sama yaitu 3.00, untuk indikator gaji/upah pada item X.28, X.29 dan X.30 nilai rata-ratanya sama yaitu 3.00. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan S2 kurang setuju dengan pengawasan dan standar gaji yang ada.

(2) Dimensi faktor ekstrinsik pada pendidikan S2 mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.66. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan faktor ekstrinsik pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari responden dengan pendidikan S2. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan pendidikan S2 mempunyai faktor ekstrinsik yang baik.

e. Berdasarkan Lama Kerja

1) Deskripsi Lama Kerja dengan Faktor Intrinsik

Tabel 4.14
Deskripsi Lama Kerja dengan Faktor Intrinsik

Item	Lama Kerja			
	1 - 10 Tahun	11 - 20 Tahun	21 - 30 Tahun	31 - 40 Tahun
X.1	3.96	3.85	4.15	4.00
X.2	3.87	4.00	4.15	3.75
X.3	3.30	3.50	3.69	3.25
X.4	3.70	3.40	3.38	3.75

X.5	3.78	3.85	3.38	3.00
X.6	3.83	3.80	4.00	3.25
X.7	4.30	4.20	4.23	4.25
X.8	4.13	4.35	4.31	4.00
X.9	4.30	4.40	4.31	3.75
X.10	4.04	3.70	3.77	4.25
X.11	3.78	3.60	3.54	3.75
X.12	4.04	3.90	3.92	4.25
X.13	4.00	3.95	4.08	4.25
X.14	4.13	4.20	4.23	4.00
X.15	3.87	3.85	4.15	3.75
	3.93	3.90	3.95	3.81

Berdasarkan Tabel 4.13 didapatkan deskripsi lama kerja dengan item pertanyaan/ Pernyataan faktor intrinsik adalah sebagai berikut:

a) 1 – 10 tahun

- (1) Nilai rata-rata item X.7 dan X.9 (indikator tanggung jawab) sama yaitu sebesar 4.30 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 1 – 10 tahun sangat telaten dalam melakukan pekerjaannya sebagai bentuk tanggung jawabnya.
- (2) Nilai rata-rata item X.3 (indikator prestasi) sebesar 3.30 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 1 – 10 tahun kurang puas dengan prestasi yang dicapainya.
- (3) Dimensi faktor intrinsik pada lama kerja 1 – 10 tahun mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.93. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan faktor intrinsik pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari pegawai dengan lama kerja 1 – 10 tahun. Dapat disimpulkan bahwa

pegawai dengan lama kerja 1 – 10 tahun mempunyai faktor intrinsik yang baik.

b) 11 – 20 tahun

- (1) Item X.8 dan X.9 (indikator tanggung jawab) mendapatkan nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori sangat tinggi dimana untuk item X.8 nilai rata-ratanya sebesar 4.35 dan item X.9 sebesar 4.40. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 11 – 20 tahun sangat telaten dalam melaksanakan pekerjaannya sebagai bentuk dari tanggung jawabnya.
- (2) Nilai rata-rata item X.4 (indikator penghargaan) sebesar 3.40 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 11 – 20 tahun kurang mendapatkan bonus/penghargaan dari instansi atas hasil kerjanya yang baik.
- (3) Dimensi faktor intrinsik pada lama kerja 11 – 20 tahun mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.90. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan faktor intrinsik pada kuisioner mendapatkan tanggapan yang baik dari pegawai dengan lama kerja 11 – 20 tahun. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 11 – 20 tahun mempunyai faktor intrinsik yang baik.

c) 21 – 30 tahun

- (1) Indikator tanggung jawab mendapatkan skor rata-rata yang termasuk dalam kategori sangat tinggi dimana untuk item X.7 nilai rata-ratanya sebesar

4.23, X.8 sebesar 4.31, dan X.9 sebesar 4.31. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 21 – 30 tahun mempunyai tanggung jawab yang sangat besar terhadap pekerjaannya.

- (2) Nilai rata-rata item X.4 dan X.5 (indikator penghargaan) sebesar 3.38 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 21 – 30 tahun kurang mendapatkan bonus/penghargaan dari instansi dan juga pengakuan/penghargaan dari teman kerja atas hasil kerjanya yang baik.
- (3) Dimensi faktor intrinsik pada lama kerja 21 – 30 tahun mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.95. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan faktor intrinsik pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari pegawai dengan lama kerja 21 – 30 tahun. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 21 – 30 tahun mempunyai faktor intrinsik yang baik.

d) 31 – 40 tahun

- (1) Nilai rata-rata item X.10 dan X.12 (indikator kesempatan untuk maju) sama yaitu sebesar 4.25 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 31 – 40 tahun sangat puas dengan perlakuan adil manajemen instansi dalam hal pemberian kesempatan untuk mengembangkan potensi diri.
- (2) Nilai rata-rata item X.7 (indikator tanggung jawab) dan X.13 (indikator pekerjaan itu sendiri) sama yaitu sebesar 4.25 yang termasuk dalam

kategori sangat tinggi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 31 – 40 tahun tidak pernah meninggalkan pekerjaannya sebagai bentuk dari tanggung jawabnya dan juga sangat menyukai pekerjaannya yang bervariasi.

- (3) Item X.5 dan X.6 (indikator penghargaan) mempunyai nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori sedang dimana untuk item X.5 nilai rata-ratanya sebesar 3.00 dan X.6 sebesar 3.25. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 31 – 40 tahun kurang mendapatkan pengakuan/penghargaan dari teman kerja serta penghargaan dari manajemen instansi terhadap hasil kerjanya.
- (4) Nilai rata-rata item X.3 (indikator prestasi) sebesar 3.25 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 31 – 40 tahun kurang puas dengan prestasi yang telah dicapainya.
- (5) Dimensi faktor intrinsik pada lama kerja 31 – 40 tahun mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.81. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan faktor intrinsik pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari pegawai dengan lama kerja 31 – 40 tahun. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 31 – 40 tahun mempunyai faktor intrinsik yang baik.

2) Deskripsi Lama Kerja dengan Faktor Ekstrinsik

Tabel 4.15
Deskripsi Lama Kerja dengan Faktor Ekstrinsik

Item	Lama Kerja			
	1 - 10 Tahun	11 - 20 Tahun	21 - 30 Tahun	31 - 40 Tahun
X.16	3.96	4.15	4.15	4.00
X.17	3.87	4.00	4.15	4.00
X.18	4.09	4.15	4.15	4.25
X.19	4.13	4.10	4.31	4.50
X.20	4.09	4.25	4.31	4.25
X.21	4.13	4.20	4.31	4.50
X.22	4.00	4.00	4.08	4.00
X.23	3.83	3.95	4.08	4.25
X.24	3.74	3.95	4.00	4.00
X.25	3.61	3.55	3.62	3.50
X.26	3.74	3.60	3.46	3.50
X.27	3.52	3.55	3.54	3.50
X.28	3.48	3.50	3.54	3.75
X.29	3.52	3.35	3.54	3.50
X.30	3.26	3.10	3.00	3.00
X.31	3.78	4.10	4.00	3.75
X.32	4.09	4.10	4.15	4.00
X.33	3.70	4.05	4.00	3.75
	3.81	3.87	3.91	3.89

Berdasarkan Tabel 4.15 didapatkan deskripsi lama kerja dengan Faktor Ekstrinsik adalah sebagai berikut:

a) 1 – 10 tahun

- (1) Nilai rata-rata item X.30 (indikator gaji/upah) sebesar 3.26 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 1 – 10 tahun kurang puas dengan gaji yang dimiliki karena belum bisa mencukupi kebutuhannya.

- (2) Dimensi faktor ekstrinsik pada lama kerja 1 – 10 tahun mendapatkan skor rata-rata 3.81. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan faktor ekstrinsik mendapatkan tanggapan yang baik dari pegawai dengan lama kerja 1 – 10 tahun. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 1 – 10 tahun mempunyai faktor ekstrinsik yang baik.

b) 11 – 20 tahun

- (1) Nilai rata-rata item X.20 (indikator hubungan interpersonal) sebesar 4.25 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 11 – 20 tahun sangat menjaga dengan baik hubungannya dengan teman kerja.
- (2) Item X.29 dan X.30 (indikator gaji/upah) mendapatkan nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori sedang, dimana untuk item X.29 nilai rata-ratanya sebesar 3.35 dan X.30 sebesar 3.10. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 11 – 20 tahun kurang puas dengan standar gaji yang ditetapkan.
- (3) Dimensi faktor ekstrinsik pada lama kerja 11 – 20 tahun mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.87. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan faktor ekstrinsik mendapatkan tanggapan yang baik dari responden dengan lama kerja 11 – 20 tahun. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 11 – 20 tahun mempunyai faktor ekstrinsik yang baik.

c) 21 – 30 tahun

- (1) Indikator hubungan interpersonal mendapatkan skor rata-rata sebesar 4.31 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 21 – 30 tahun mempunyai hubungan interpersonal yang sangat baik.
 - (2) Nilai rata-rata item X.30 (indikator gaji/upah) sebesar 3.00 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 21 – 30 tahun kurang puas dengan gaji yang dimiliki.
 - (3) Dimensi faktor ekstrinsik pada lama kerja 21 – 30 mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.91. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan tentang faktor ekstrinsik mendapatkan tanggapan yang baik dari responden dengan lama kerja 21 – 30 tahun. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 21 – 30 tahun mempunyai faktor ekstrinsik yang baik.
- d) 31 – 40 tahun
- (1) Indikator hubungan interpersonal mendapatkan skor rata-rata yang termasuk dalam kategori sangat tinggi dimana pada item X.19 nilai rata-ratanya sebesar 4.50, X.20 sebesar 4.25, X.21 sebesar 4.50. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 31 – 40 tahun mempunyai hubungan interpersonal yang sangat baik.
 - (2) Nilai rata-rata item X.18 (kondisi kerja fisik) sebesar 4.25 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 31 – 40 tahun bisa menyelesaikan pekerjaan dengan sangat baik bersama rekan kerjanya.

- (3) Nilai rata-rata item X.23 (indikator kebijakan administrasi) sebesar 4.25 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 31 – 40 tahun sangat puas dengan kebijakan administrasi yang ada karena bisa menimbulkan semangat kerja.
- (4) Nilai rata-rata item X.30 (indikator gaji/upah) sebesar 3.00 yang termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 31 – 40 tahun kurang puas dengan gaji yang dimiliki.
- (5) Dimensi faktor ekstrinsik pada lama kerja 31 – 40 tahun mendapatkan skor rata-rata sebesar 3.89. Hal ini berarti bahwa keseluruhan item pertanyaan faktor ekstrinsik pada kuesioner mendapatkan tanggapan yang baik dari responden dengan lama kerja 31 – 40 tahun. Dapat disimpulkan bahwa pegawai dengan lama kerja 31 – 40 tahun mempunyai faktor ekstrinsik yang baik.

2. Hasil Uji T

1) Hasil Uji T Dimensi Faktor Intrinsik

Perhitungan uji t satu sampel menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 20, sehingga didapatkan hasil pada Tabel 4.16 sebagai berikut.

Tabel 4.16
Uji T Dimensi Faktor Intrinsik

Item	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Keterangan
X.1	16.511	59	0.000	1.467	Signifikan
X.2	25.261	59	0.000	1.467	Signifikan
X.3	8.844	59	0.000	0.950	Signifikan
X.4	7.405	59	0.000	1.033	Signifikan
X.5	11.361	59	0.000	1.167	Signifikan

X.6	17.102	59	0.000	1.317	Signifikan
X.7	23.731	59	0.000	1.750	Signifikan
X.8	26.868	59	0.000	1.733	Signifikan
X.9	28.028	59	0.000	1.800	Signifikan
X.10	16.737	59	0.000	1.383	Signifikan
X.11	13.277	59	0.000	1.167	Signifikan
X.12	17.657	59	0.000	1.483	Signifikan
X.13	17.372	59	0.000	1.517	Signifikan
X.14	24.537	59	0.000	1.667	Signifikan
X.15	19.553	59	0.000	1.417	Signifikan

Sumber: Data Olahan SPSS, 2017

Berdasarkan tabel diatas didapatkan hasil perhitungan uji t untuk masing-masing item dimensi Faktor Intrinsik sebagai berikut :

- (1) Pengujian item pertama tentang Instansi peduli atas pencapaian prestasi kerja pegawai menunjukkan nilai t hitung sebesar 16,511 dan nilai sig.t sebesar 0,000, karena nilai sig. t (0,000) < $\alpha = 5\%$, maka H0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Instansi peduli atas pencapaian prestasi kerja pegawai memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (2) Pengujian item kedua tentang Penilaian prestasi kerja pegawai secara obyektif menunjukkan nilai t hitung sebesar 25,261 dan nilai sig.t sebesar 0,000, karena nilai sig. t (0,000) < $\alpha = 5\%$, maka H0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Penilaian prestasi kerja pegawai secara obyektif memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (3) Pengujian item ketiga tentang Prestasi yang diraih memuaskan menunjukkan nilai t hitung sebesar 8,844 dan nilai sig.t sebesar 0,000, karena nilai sig. t (0,000) < $\alpha = 5\%$, maka H0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item

Prestasi yang diraih memuaskan memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.

- (4) Pengujian item keempat tentang Diberikan bonus/penghargaan menunjukkan nilai t hitung sebesar 7,405 dan nilai $\text{sig. } t$ sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig. } t$ $(0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Diberikan bonus/penghargaan memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (5) Pengujian item kelima tentang Pengakuan/penghargaan dari teman kerja menunjukkan nilai t hitung sebesar 17,102 dan nilai $\text{sig. } t$ sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig. } t$ $(0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Pengakuan/penghargaan dari teman kerja memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (6) Pengujian item keenam tentang Pengakuan /penghargaan dari instansi menunjukkan nilai t hitung sebesar 17,102 dan nilai $\text{sig. } t$ sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig. } t$ $(0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Pengakuan /penghargaan dari instansi memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (7) Pengujian item ketujuh tentang Tidak pernah menghindar dari tanggung jawab menunjukkan nilai t hitung sebesar 23,731 dan nilai $\text{sig. } t$ sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig. } t$ $(0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Tidak pernah menghindar dari tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.

- (8) Pengujian item kedelapan tentang Memeriksa ulang pekerjaan yang telah selesai menunjukkan nilai t hitung sebesar 26,868 dan nilai $\text{sig. } t$ sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig. } t (0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Memeriksa ulang pekerjaan yang telah selesai memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (9) Pengujian item kesembilan tentang Segera memperbaiki kesalahan menunjukkan nilai t hitung sebesar 28,028 dan nilai $\text{sig. } t$ sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig. } t (0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Segera memperbaiki kesalahan memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (10) Pengujian item kesepuluh tentang Berkesempatan untuk mengembangkan potensi diri menunjukkan nilai t hitung sebesar 16,737 dan nilai $\text{sig. } t$ sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig. } t (0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Berkesempatan untuk mengembangkan potensi diri memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (11) Pengujian item kesebelas tentang Bepeluang mengembangkan karir menunjukkan nilai t hitung sebesar 13,277 dan nilai $\text{sig. } t$ sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig. } t (0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Bepeluang mengembangkan karir memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (12) Pengujian item keduabelas tentang Instansi memberikan kesempatan yang sama untuk mengembangkan potensi diri menunjukkan nilai t hitung sebesar

17,657 dan nilai sig.t sebesar 0,000, karena nilai sig. t $(0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Instansi memberikan kesempatan yang sama untuk mengembangkan potensi diri memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.

- (13) Pengujian item ketiga belas tentang Menyukai pekerjaan sendiri menunjukkan nilai t hitung sebesar 17,372 dan nilai sig.t sebesar 0,000, karena nilai sig. t $(0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Menyukai pekerjaan sendiri memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (14) Pengujian item keempat belas tentang Pekerjaan sesuai dengan keahlian menunjukkan nilai t hitung sebesar 24,537 dan nilai sig.t sebesar 0,000, karena nilai sig. t $(0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Pekerjaan sesuai dengan keahlian memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (15) Pengujian item kelima belas tentang Menyelesaikan tugas tepat waktu menunjukkan nilai t hitung sebesar 19,553 dan nilai sig.t sebesar 0,000, karena nilai sig. t $(0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Menyelesaikan tugas tepat waktu memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.

2) Hasil Uji t Dimensi Faktor Ekstrinsik

Perhitungan uji t satu sampel menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 20, sehingga didapatkan hasil pada tabel 4.17 sebagai berikut.

Tabel 4.17
Uji t Dimensi Faktor Ekstrinsik

Item	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Keterangan
X.16	27.212	59	0.000	1.567	Signifikan
X.17	22.800	59	0.000	1.483	Signifikan
X.18	27.022	59	0.000	1.633	Signifikan
X.19	25.874	59	0.000	1.683	Signifikan
X.20	29.698	59	0.000	1.700	Signifikan
X.21	29.262	59	0.000	1.717	Signifikan
X.22	21.897	59	0.000	1.517	Signifikan
X.23	18.894	59	0.000	1.450	Signifikan
X.24	21.854	59	0.000	1.383	Signifikan
X.25	10.599	59	0.000	0.717	Signifikan
X.26	11.010	59	0.000	0.867	Signifikan
X.27	4.296	59	0.000	0.450	Signifikan
X.28	8.844	59	0.000	0.950	Signifikan
X.29	9.422	59	0.000	0.933	Signifikan
X.30	6.177	59	0.000	0.600	Signifikan
X.31	20.251	59	0.000	1.433	Signifikan
X.32	31.050	59	0.000	1.600	Signifikan
X.33	23.580	59	0.000	1.383	Signifikan

Sumber: Data Olahan SPSS, 2017

Berdasarkan tabel diatas didapatkan hasil perhitungan uji t untuk masing-masing item dimensi Faktor Ekstrinsik sebagai berikut:

- (1) Pengujian item keenam belas tentang Keleluasaan dalam bekerja menunjukkan nilai t hitung sebesar 27,212 dan nilai sig.t sebesar 0,000, karena nilai sig. t (0,000) < $\alpha = 5\%$, maka H0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Keleluasaan dalam bekerja memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (2) Pengujian item ketujuh belas tentang Sarana dan prasana dikantor mendukung aktifitas kerja menunjukkan nilai t hitung sebesar 22,800 dan

nilai sig.t sebesar 0,000, karena nilai sig. t $(0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Sarana dan prasana dikantor mendukung aktifitas kerja memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.

- (3) Pengujian item kedelapan belas tentang Menyelesaikan pekerjaan bersama-sama dengan pegawai lain menunjukkan nilai t hitung sebesar 27,022 dan nilai sig.t sebesar 0,000, karena nilai sig. t $(0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Menyelesaikan pekerjaan bersama-sama dengan pegawai lain memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (4) Pengujian item kesembilan belas tentang Hubungan antar pimpinan dan bawahan menunjukkan nilai t hitung sebesar 25,874 dan nilai sig.t sebesar 0,000, karena nilai sig. t $(0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Hubungan antar pimpinan dan bawahan memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (5) Pengujian item kedua puluh tentang Hubungan dengan rekan kerja menunjukkan nilai t hitung sebesar 29,698 dan nilai sig.t sebesar 0,000, karena nilai sig. t $(0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Hubungan dengan rekan kerja memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (6) Pengujian item kedua puluh satu tentang Hubungan dengan masyarakat dalam hal melayani menunjukkan nilai t hitung sebesar 29,262 dan nilai sig.t

sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig. } t(0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Hubungan dengan masyarakat dalam hal melayani memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.

- (7) Pengujian item kedua puluh dua tentang Kebijakan sesuai dengan pekerjaan menunjukkan nilai t hitung sebesar 21,897 dan nilai $\text{sig. } t$ sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig. } t(0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Kebijakan sesuai dengan pekerjaan memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (8) Pengujian item kedua puluh tiga tentang Kebijakan menimbulkan semangat bekerja menunjukkan nilai t hitung sebesar 18,894 dan nilai $\text{sig. } t$ sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig. } t(0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Kebijakan menimbulkan semangat bekerja memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (9) Pengujian item kedua puluh empat tentang Kebijakan berdampak terhadap hasil pekerjaan menunjukkan nilai t hitung sebesar 21,854 dan nilai $\text{sig. } t$ sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig. } t(0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Kebijakan berdampak terhadap hasil pekerjaan memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (10) Pengujian item kedua puluh lima tentang Pengawasan yang dilakukan berlebihan menunjukkan nilai t hitung sebesar 10,599 dan nilai $\text{sig. } t$ sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig. } t(0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa item Pengawasan yang dilakukan berlebihan memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.

- (11) Pengujian item kedua puluh enam tentang pengawasan yang ketat menurunkan motivasi kerja menunjukkan nilai t hitung sebesar 11,010 dan nilai $\text{sig. } t$ sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig. } t (0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item pengawasan yang ketat menurunkan motivasi kerja memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (12) Pengujian item kedua puluh tujuh tentang Lebih giat bekerja bila sedang ada pengawasan menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,296 dan nilai $\text{sig. } t$ sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig. } t (0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Lebih giat bekerja bila sedang ada pengawasan memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (13) Pengujian item kedua puluh delapan tentang Gaji yang dimiliki sesuai dengan pekerjaan menunjukkan nilai t hitung sebesar 8,844 dan nilai $\text{sig. } t$ sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig. } t (0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Gaji yang dimiliki sesuai dengan pekerjaan memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (14) Pengujian item kedua puluh sembilan tentang Standar gaji yang ditetapkan mendorong untuk meningkatkan prestasi kerja menunjukkan nilai t hitung sebesar 9,422 dan nilai $\text{sig. } t$ sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig. } t (0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Standar gaji

yang ditetapkan mendorong untuk meningkatkan prestasi kerja memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.

- (15) Pengujian item ketiga puluh tentang Gaji yang dimiliki mencukupi kebutuhan menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,177 dan nilai $\text{sig.}t$ sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig.}t (0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Gaji yang dimiliki mencukupi kebutuhan memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (16) Pengujian item ketiga puluh satu tentang Perasaan aman dengan pekerjaan menunjukkan nilai t hitung sebesar 20,251 dan nilai $\text{sig.}t$ sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig.}t (0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Perasaan aman dengan pekerjaan memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (17) Pengujian item ketiga puluh dua tentang Keamanan kerja di kantor mempengaruhi pekerjaan menunjukkan nilai t hitung sebesar 31,050 dan nilai $\text{sig.}t$ sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig.}t (0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item Keamanan kerja di kantor mempengaruhi pekerjaan memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.
- (18) Pengujian item ketiga puluh tiga tentang Adil dalam hal keamanan kerja menunjukkan nilai t hitung sebesar 23,580 dan nilai $\text{sig.}t$ sebesar 0,000, karena nilai $\text{sig.}t (0,000) < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa item Adil dalam hal keamanan kerja memberikan pengaruh yang signifikan pada motivasi.

C. Pembahasan

Pada bagian ini akan disajikan interpretasi terhadap hasil dan pembahasan hasil penelitian yang disajikan sebelumnya. Dalam interpretasi ini sesuai dengan tujuan penelitian, maka yang akan dilakukan interpretasi adalah bagaimana motivasi (faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik) yang dimiliki pegawai dalam hal melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi yang terdiri dari dimensi faktor intrinsik dan ekstrinsik mendapatkan hasil yang baik dimana skor rata-rata (*mean*) pada dimensi faktor intrinsik sebesar 3.92 dan dimensi faktor ekstrinsik sebesar 3.78 yang keduanya termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai Puskesmas Dinoyo, Puskesmas Bareng, Puskesmas Janti, dan Puskesmas Pandanwangi telah memiliki motivasi (faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik) yang baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Jika penelitian ini dikaitkan dengan pendapat Mangkunegara (2010:18), motivasi adalah kondisi (*energy*) yang menggerakkan dalam diri individu yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi muncul dari dua dorongan, yaitu dorongan dari dalam diri sendiri (*internal motivation*) dan dorongan dari luar diri/pihak lain (*external motivation*). Sejalan dengan itu pendapat dari Wesley dan Yuki yang dikutip As'ad (1987:45) yang mengatakan bahwa motivasi adalah pemberian suatu

penimbulkan motif. Dapat pula diartikan hal atau keadaan menjadi motif. Jadi, motivasi kerja adalah suatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa sebelas indikator yang terdiri dari prestasi, penghargaan, tanggung jawab, kesempatan untuk maju, pekerjaan itu sendiri yang termasuk dalam faktor intrinsik dan juga indikator kondisi kerja fisik, hubungan interpersonal, kebijakan dan administrasi perusahaan, pengawasan, gaji yang termasuk dalam faktor ekstrinsik mempunyai besaran nilai rata-rata (*mean*) yang berbeda-beda sehingga bisa didapatkan dua peringkat dari yang paling baik dan dua peringkat dari yang paling rendah pada dimensi faktor intrinsik dan ekstrinsik, berikut uraiannya:

1. Faktor Intrinsik

Pertama yang akan diuraikan adalah dua peringkat indikator dari yang paling tinggi pada faktor intrinsik:

Peringkat pertama. Tanggung jawab menjadi indikator yang paling baik pada faktor intrinsik dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4.26, dimana untuk hasil uji T per-item pada indikator tanggung jawab, dari tiga item pertanyaan tentang tanggung jawab, item X.9 “apabila ada kesalahan dalam bekerja saya akan segera memperbaikinya” menjadi yang paling dominan pengaruhnya pada taraf signifikansi 5%.

Peringkat kedua. Pekerjaan itu sendiri menjadi indikator kedua yang paling baik pada faktor intrinsik dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4.02, dimana untuk hasil uji T per-item pada indikator pekerjaan itu sendiri, item

X.14 “pekerjaan sesuai dengan keahlian yang saya miliki” menjadi yang paling dominan pengaruhnya pada taraf signifikansi 5%.

Selanjutnya yang akan diuraikan adalah dua peringkat indikator dari yang paling rendah pada faktor intrinsik:

Peringkat pertama. Penghargaan menjadi indikator yang paling rendah pada faktor intrinsik dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3.67, dimana untuk hasil uji T per-item pada indikator penghargaan, dari tiga item pertanyaan tentang penghargaan, item X.4 “Semua karyawan akan diberi bonus/penghargaan untuk menunjang kinerjanya” menjadi yang paling rendah pengaruhnya pada taraf signifikansi 5%.

Peringkat kedua. Prestasi menjadi indikator kedua yang paling rendah pada faktor intrinsik dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3.79, dimana untuk hasil uji T per-item pada indikator prestasi, dari tiga item pertanyaan tentang prestasi, item X.3 “prestasi yang anda raih saat ini sudah memuaskan” menjadi yang paling rendah pengaruhnya pada taraf signifikansi 5%.

2. Faktor Ekstrinsik

Pertama yang akan diuraikan adalah dua peringkat indikator dari yang paling tinggi pada faktor ekstrinsik:

Peringkat pertama. Hubungan interpersonal menjadi indikator yang paling baik pada faktor ekstrinsik dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4.20, dimana untuk hasil uji T per-item pada indikator hubungan interpersonal, dari tiga item pertanyaan tentang hubungan interpersonal, item X.21 “memiliki

hubungan yang baik dengan masyarakat dalam hal melayani” menjadi yang paling dominan pengaruhnya pada taraf signifikansi 5%.

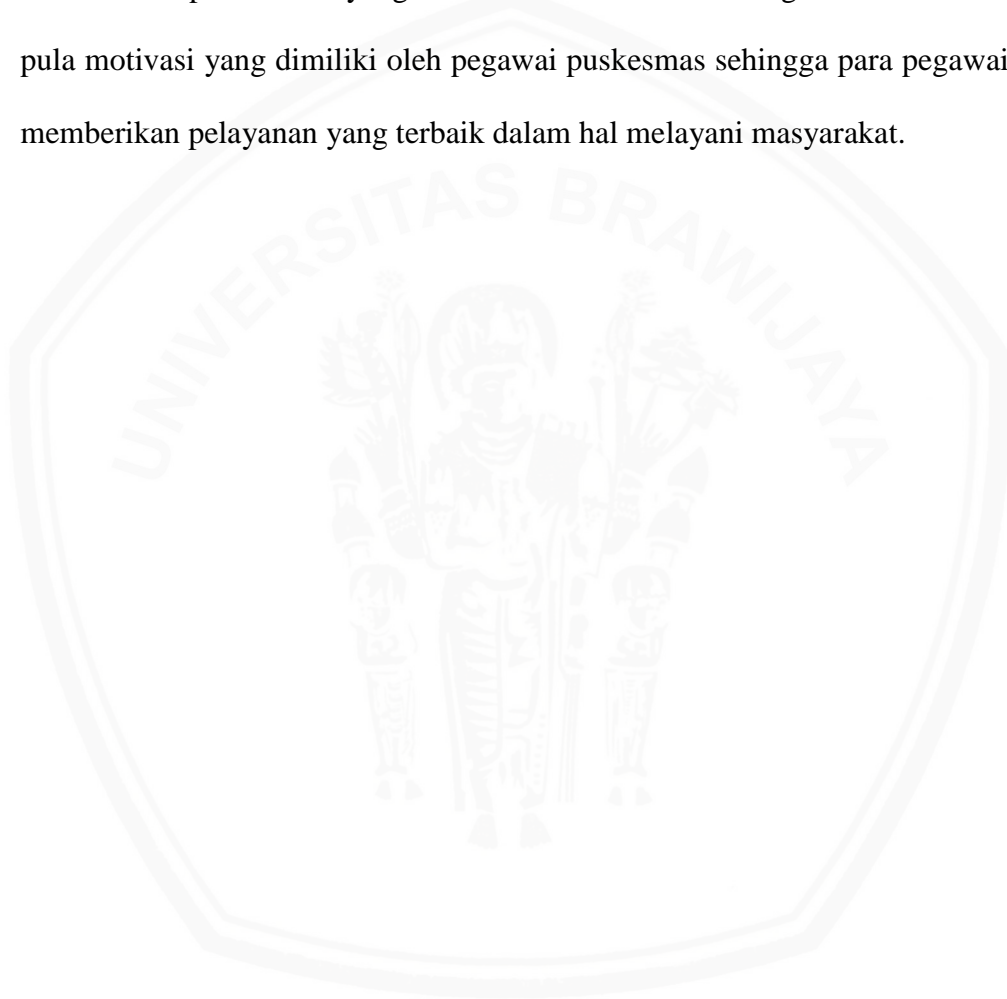
Peringkat kedua. Kondisi kerja fisik menjadi indikator kedua yang paling baik pada faktor ekstrinsik dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4.06, dimana untuk hasil uji T per-item pada indikator kondisi kerja fisik, item X.18 “dalam bekerja saya dapat menyelesaikan pekerjaan secara bersama-sama dengan pegawai lain” menjadi yang paling dominan pengaruhnya pada taraf signifikansi 5%.

Selanjutnya yang akan diuraikan adalah dua peringkat indikator dari yang paling rendah pada faktor ekstrinsik:

Peringkat pertama. Pengawasan menjadi indikator yang paling rendah pada faktor ekstrinsik dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3.18, dimana untuk hasil uji T per-item pada indikator pengawasan, dari tiga item pertanyaan tentang pengawasan, item X.27 “Saya akan lebih giat dalam bekerja bila sedang dilakukan pengawasan” menjadi yang paling rendah pengaruhnya pada taraf signifikansi 5%.

Peringkat kedua. Gaji/upah menjadi indikator kedua yang paling rendah pada faktor ekstrinsik dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3.33, dimana untuk hasil uji T per-item pada indikator gaji/upah, dari tiga item pertanyaan tentang gaji/upah, item X.30 “Gaji yang diberikan kepada anda sudah mencukupi semua kebutuhan” menjadi yang paling rendah pengaruhnya pada taraf signifikansi 5%.

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat indikator-indikator pada motivasi yang masih mendapatkan nilai yang rendah, indikator itulah yang harus mendapatkan perhatian lebih dari pihak manajemen puskesmas dengan tidak meninggalkan pula indikator-indikator yang lainnya. Dengan meningkatkan indikator-indikator yang masih mendapatkan nilai yang rendah tersebut besar kemungkinan akan meningkat pula motivasi yang dimiliki oleh pegawai puskesmas sehingga para pegawai akan memberikan pelayanan yang terbaik dalam hal melayani masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi pegawai bukanlah yang menjadi permasalahan atas kurangnya mutu pelayanan yang ada di Puskesmas Dinoyo, Puskesmas Bareng, Puskesmas Janti, dan Puskesmas Pandanwangi Kota Malang. Dari hasil analisis data ini juga dapat digambarkan mengenai motivasi pegawai Puskesmas Dinoyo, Puskesmas Bareng, Puskesmas Janti, dan Puskesmas Pandanwangi dalam melayani masyarakat sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan pegawai Puskesmas Dinoyo, Puskesmas Bareng, Puskesmas Janti dan Puskesmas Pandanwangi memiliki motivasi (faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik) yang baik dalam memberikan layanan masyarakat.
2. Pada faktor intrinsik, indikator tanggung jawab dan pekerjaan itu sendiri menjadi dua indikator yang paling baik, sedangkan indikator penghargaan dan prestasi menjadi dua indikator yang paling rendah.
3. Pada faktor ekstrinsik, indikator hubungan interpersonal dan kondisi kerja fisik menjadi dua indikator yang paling baik, sedangkan indikator pengawasan dan gaji/upah menjadi dua indikator yang paling rendah.

B. Saran

Melihat secara keseluruhan motivasi yang dimiliki pegawai puskesmas sudah baik, maka manajemen instansi diharapkan tetap memperhatikan motivasi yang dimiliki pegawai agar tetap terjaga. Selain itu manajemen instansi juga diharapkan mampu mengembangkan motivasi yang dimiliki pegawai puskesmas sehingga menjadi lebih baik lagi. Untuk itu perlu adanya solusi agar motivasi yang dimiliki pegawai puskesmas berkembang menjadi lebih baik, berikut beberapa saran yang diharapkan mampu membantu, diantaranya adalah:

1. Perlu adanya kebijakan pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi, contohnya berupa hadiah maupun ucapan selamat atau bentuk apresiasi lain yang mendorong pegawai mempunyai motivasi untuk berprestasi.
2. Perlu adanya pelatihan untuk meng-*upgrade* kemampuan dan pengetahuan sehingga pegawai bisa mencapai prestasi yang lebih baik.
3. Mengevaluasi kembali sistem pengawasan yang telah berjalan dengan mempertimbangkan untuk melakukan pengawasan yang rutin/berkala tanpa harus berlebihan.
4. Mengevaluasi kembali gaji yang dimiliki pegawai dengan mempertimbangkan penyesuaian dengan pekerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- . 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Effendi, Sofian dan Turkiran. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Saydam, Gouzali. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Mikro*. Jakarta: Kresna Prima Persada.
- Hanggraeni, Dewi. 2011. *Perilaku Organisasi (Teori, Kasus, dan Analisis)*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hatta, Gemala. 2011. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Hetty Ismainar, SKM., MPH. 2015. *Administrasi Kesehatan Masyarakat: bagi Perekam Medis dan Informastika Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Luthans, Fred. 2012. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Malhotra, Naresh K. 2004. *Marketing Research: An Applied Orientation*. New Jersey, USA: Pearson Education, Inc.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Refika Aditama.

- . 2010. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Masyhuri, Asnawi dan. 2011. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN Maliki Press.
- Mc.Celland, David C. 1961. *The Achieving Society*. New York: D. Van Nostrand Company, Inc.
- Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nababan, Rosma. 2012. "Administrasi Publik Dalam Wujud Birokrasi Pemerintahan." *Jurnal Darma Agung*. Medan Hal (1-15).
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- . 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang dan Burhanudin. 2011. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit CAPS.
- Suparto, Peni. 2008. *Paradigma dan Implementasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Kanisius.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Medika Grafika 77.
- . 2009. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Torang, Syamsir. 2012. *Organisasi dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Dokumen-Dokumen:

Kota Malang dalam Angka 2017

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan atas Undang-Undang
Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian

Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang
Pedoman Umum Penyelenggaraa Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Malang No. 12 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas
Peraturan Daerah Kota Malang No. 12 Tahun 2010 Tentang Pelayanan
Kesehatan

Website:

Kota Malang, 2017. 2017, *Semua Puskesmas di Kota Malang Diharapkan Sudah
Terakreditasi*. [https://malangkota.go.id/2017/03/25/2017-semua-
puskesmas-di-kota-malang-diharapkan-sudah-terakreditasi/](https://malangkota.go.id/2017/03/25/2017-semua-puskesmas-di-kota-malang-diharapkan-sudah-terakreditasi/). Diakses 27
Maret 2017

Dinkes Kota Malang, 2015. *Prestasi Kota Malang di Bidang Kesehatan Tahun
2015*. [https://dinkes.malangkota.go.id/2015/12/22/prestasi-kota-malang-di-
bidang-kesehatan-tahun-2015/comment-page-1/](https://dinkes.malangkota.go.id/2015/12/22/prestasi-kota-malang-di-bidang-kesehatan-tahun-2015/comment-page-1/). Diakses 27 Maret 2017

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner

KUESIONER**PENELITIAN SKRIPSI****FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian kami guna memenuhi tugas akhir program sarjana (S1) Universitas Brawijaya Malang, Kami:

Nama : Achmad Haqqin Nazily

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Dengan judul penelitian “ Motivasi Pegawai Pemerintah Dalam Memberikan Layanan Masyarakat” (Suvei pada pegawai Puskesmas Dinoyo, Puskesmas Bareng, Puskesmas Janti dan Puskesmas Pandanwangi Kota Malang) memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i meluangkan waktu menjadi responden dengan cara mengisi daftar pernyataan ini. Data ini dipergunakan untuk keperluan akademis semata dan di jamin kerahasiaannya.

Atas bantuan dan kesediaannya saya sampaikan terimakasih

Hormat Kami,

Achmad Haqqin Nazily

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

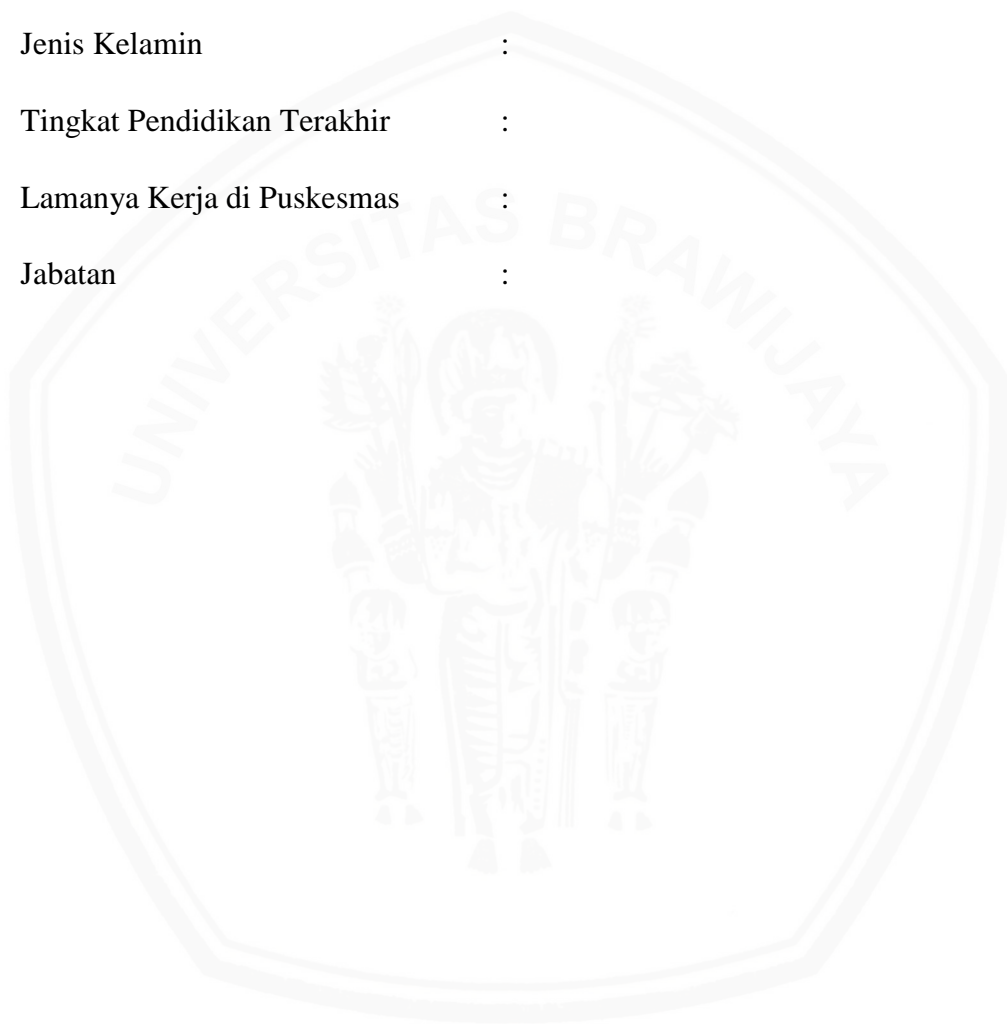
Usia :

Jenis Kelamin :

Tingkat Pendidikan Terakhir :

Lamanya Kerja di Puskesmas :

Jabatan :



Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda “X” (silang) pada salah satu kolom **SS, S, KS, TS, STS** yang telah tersedia sesuai pendapat anda.
2. Pilih hanya satu jawaban pada setiap pernyataan
3. Kolom **SS** untuk jawaban Sangat Setuju
4. Kolom **S** untuk jawaban Setuju
5. Kolom **KS** untuk jawaban Kurang Setuju
6. Kolom **TS** untuk jawaban Tidak Setuju
7. Kolom **STS** untuk jawab Sangat Tidak Setuju

II. PERNYATAAN

Motivasi

1. Faktor Intrinsik

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
A	Prestasi (<i>achivement</i>)					
1	Pihak instansi peduli atas pencapaian prestasi kerja pegawai					
2	Penilaian prestasi kerja pegawai sudah dilakukan secara obyektif					
3	Prestasi yang anda raih saat ini sudah sangat memuaskan					
B	Penghargaan (<i>recognition</i>)					
1	Semua karyawan akan diberi bonus/penghargaan untuk menunjang kinerjanya					
2	Mendapatkan pengakuan dan penghargaan dari teman kerja saat melakukan tugas pekerjaan dengan baik					
3	Pihak manajemen instansi mengakui dan menghargai hasil kerja saya					
C	Tanggung Jawab (<i>responsibility</i>)					
1	Sulitnya pekerjaan saya tidak pernah menghindar dari tanggung jawab					
2	Saya selalu memeriksa ulang pekerjaan yang telah selesai sebagai bentuk rasa tanggung jawab					
3	Apabila ada kesalahan dalam bekerja saya akan segera memperbaikinya					
D	Kesempatan untuk maju (<i>possibility of growth</i>)					
1	Saya berkesempatan untuk mengembangkan potensi diri					

2	Saya berpeluang mengembangkan karir					
3	Pihak instansi memberikan kesempatan yang sama kepada pegawai untuk mengembangkan potensi yang ada pada dirinya					
E	Pekerjaan itu sendiri (<i>work it self</i>)					
1	Pekerjaan saya sangat menarik dan banyak variasi tugas yang harus dilakukan					
2	Pekerjaan sesuai dengan keahlian yang saya miliki					
3	Saya selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas					

2. Faktor Ekstrinsik

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
A	Kondisi kerja fisik (<i>Physical condition</i>)					
1	Saya merasa diberikan keleluasaan untuk melakukan pekerjaan					
2	Sarana dan pra-sarana dikantor mendukung aktifitas kerja					
3	Dalam bekerja saya dapat menyelesaikan pekerjaan secara bersama-sama dengan pegawai lain					
B	Hubungan interpersonal (<i>interpersonal relationship</i>)					
1	Adanya keserasian hubungan kerja antara atasan dengan bawahan yang terjadi dikantor					
2	Saya selalu kolaboratif dalam menyelesaikan tugas dengan rekan kerja					
3	Memiliki hubungan yang baik dengan masyarakat dalam hal melayani					
C	Kebijakan dan administrasi perusahaan (<i>administration policy</i>)					
1	Kebijakan instansi sesuai dengan pekerjaan					

2	Kebijakan instansi menimbulkan semangat kerja					
3	Kebijakan instansi berdampak terhadap hasil kerja					
D	Pengawasan (<i>supervision</i>)					
1	Pengawasan yang dilakukan berlebihan					
2	Pengawasan yang ketat menurunkan motivasi kerja					
3	Saya akan lebih giat dalam bekerja bila sedang dilakukan pengawasan					
E	Gaji (<i>wages</i>)					
1	Gaji yang dimiliki sesuai dengan pekerjaan					
2	Standar gaji yang ditetapkan mendorong saya untuk meningkatkan prestasi kerja					
3	Gaji yang diberikan kepada anda sudah mencukupi semua kebutuhan					
F	Keamanan kerja (<i>job security</i>)					
1	Mendapatkan perasaan aman dalam melakukan pekerjaan					
2	Keamanan kerja dikantor yang telah disediakan akan mempengaruhi aktivitas kerja saya					
3	Adanya perlakuan adil dalam hal keamanan kerja					

NB: Mohon diperiksa kembali apabila sudah terisi semua

Terima Kasih atas patisipasinya

Lampiran 2. Frekuensi Jawaban Responden

Frequencies

	Statistics		Mean
	Valid	Missing	
Usia	60	0	2.7167
Jenis Kelamin	60	0	1.9167
Pendidikan	60	0	3.9833
Lama Kerja	60	0	1.9667
X1.1	60	0	3.9667
X1.2	60	0	3.9667
X1.3	60	0	3.4500
X1.4	60	0	3.5333
X1.5	60	0	3.6667
X1.6	60	0	3.8167
X1.7	60	0	4.2500
X1.8	60	0	4.2333
X1.9	60	0	4.3000
X1.10	60	0	3.8833
X1.11	60	0	3.6667
X1.12	60	0	3.9833
X1.13	60	0	4.0167
X1.14	60	0	4.1667
X1.15	60	0	3.9167
X2.1	60	0	4.0667
X2.2	60	0	3.9833
X2.3	60	0	4.1333
X2.4	60	0	4.1833
X2.5	60	0	4.2000
X2.6	60	0	4.2167
X2.7	60	0	4.0167
X2.8	60	0	3.9500
X2.9	60	0	3.8833
X2.10	60	0	3.2167
X2.11	60	0	3.3667
X2.12	60	0	2.9500
X2.13	60	0	3.4500
X2.14	60	0	3.4333
X2.15	60	0	3.1000
X2.16	60	0	3.9333
X2.17	60	0	4.1000
X2.18	60	0	3.8833

Frequency Table

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21 - 30 Tahun	8	13.3	13.3	13.3
	31 - 40 Tahun	17	28.3	28.3	41.7
	41 - 50 Tahun	19	31.7	31.7	73.3
	51 - 60 Tahun	16	26.7	26.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - laki	5	8.3	8.3	8.3
	Perempuan	55	91.7	91.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTP	1	1.7	1.7	1.7
	SLTA	15	25.0	25.0	26.7
	Diploma	29	48.3	48.3	75.0
	S1	14	23.3	23.3	98.3
	S2	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Lama Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 - 10 Tahun	23	38.3	38.3	38.3
	11 - 20 Tahun	20	33.3	33.3	71.7
	21 - 30 Tahun	13	21.7	21.7	93.3
	31 - 40 Tahun	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	5.0	5.0	5.0
	KS	6	10.0	10.0	15.0
	S	41	68.3	68.3	83.3
	SS	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.7	1.7	1.7
	KS	4	6.7	6.7	8.3
	S	51	85.0	85.0	93.3
	SS	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.7	1.7	1.7
	TS	5	8.3	8.3	10.0
	KS	25	41.7	41.7	51.7
	S	24	40.0	40.0	91.7
	SS	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	12	20.0	20.0	20.0
	KS	19	31.7	31.7	51.7
	S	14	23.3	23.3	75.0
	SS	15	25.0	25.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	11.7	11.7	11.7
	KS	11	18.3	18.3	30.0
	S	37	61.7	61.7	91.7
	SS	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	5.0	5.0	5.0
	KS	8	13.3	13.3	18.3
	S	46	76.7	76.7	95.0
	SS	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	4	6.7	6.7	6.7
	S	37	61.7	61.7	68.3
	SS	19	31.7	31.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	3.3	3.3	3.3
	S	42	70.0	70.0	73.3
	SS	16	26.7	26.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1.7	1.7	1.7
	S	40	66.7	66.7	68.3
	SS	19	31.7	31.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	5.0	5.0	5.0
	KS	7	11.7	11.7	16.7
	S	44	73.3	73.3	90.0
	SS	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	5.0	5.0	5.0
	KS	18	30.0	30.0	35.0
	S	35	58.3	58.3	93.3
	SS	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	3.3	3.3	3.3
	KS	7	11.7	11.7	15.0
	S	41	68.3	68.3	83.3
	SS	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	13	21.7	21.7	21.7
	S	33	55.0	55.0	76.7
	SS	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.7	1.7	1.7
	KS	1	1.7	1.7	3.3
	S	45	75.0	75.0	78.3
	SS	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	12	20.0	20.0	20.0
	S	41	68.3	68.3	88.3
	SS	7	11.7	11.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	4	6.7	6.7	6.7
	S	48	80.0	80.0	86.7
	SS	8	13.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	8	13.3	13.3	13.3
	S	45	75.0	75.0	88.3
	SS	7	11.7	11.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	5.0	5.0	5.0
	S	46	76.7	76.7	81.7
	SS	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	5.0	5.0	5.0
	S	43	71.7	71.7	76.7
	SS	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1.7	1.7	1.7
	S	46	76.7	76.7	78.3
	SS	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1.7	1.7	1.7
	S	45	75.0	75.0	76.7
	SS	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	8	13.3	13.3	13.3
	S	43	71.7	71.7	85.0
	SS	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	12	20.0	20.0	20.0
	S	39	65.0	65.0	85.0
	SS	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	11	18.3	18.3	18.3
	S	45	75.0	75.0	93.3
	SS	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	3.3	3.3	3.3
	KS	44	73.3	73.3	76.7
	S	13	21.7	21.7	98.3
	SS	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.7	1.7	1.7
	KS	39	65.0	65.0	66.7
	S	17	28.3	28.3	95.0
	SS	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	8.3	8.3	8.3
	TS	6	10.0	10.0	18.3
	KS	36	60.0	60.0	78.3
	S	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.7	1.7	1.7
	TS	6	10.0	10.0	11.7
	KS	22	36.7	36.7	48.3
	S	27	45.0	45.0	93.3
	SS	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.7	1.7	1.7
	TS	5	8.3	8.3	10.0
	KS	23	38.3	38.3	48.3
	S	29	48.3	48.3	96.7
	SS	2	3.3	3.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	3.3	3.3	3.3
	TS	7	11.7	11.7	15.0
	KS	35	58.3	58.3	73.3
	S	15	25.0	25.0	98.3
	SS	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.7	1.7	1.7
	KS	8	13.3	13.3	15.0
	S	45	75.0	75.0	90.0
	SS	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	3.3	3.3	3.3
	S	50	83.3	83.3	86.7
	SS	8	13.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	10	16.7	16.7	16.7
	S	47	78.3	78.3	95.0
	SS	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Crosstabs

Case Summaries

Mean	Usia				
	21 - 30 Tahun	31 - 40 Tahun	41 - 50 Tahun	51 - 60 Tahun	Total
X1.1	4.1250	3.7059	4.1053	4.0000	3.9667
X1.2	4.1250	3.8235	4.0526	3.9375	3.9667
X1.3	3.0000	3.5882	3.5789	3.3750	3.4500
X1.4	4.0000	3.2941	3.5789	3.5000	3.5333
X1.5	4.0000	3.6471	3.7895	3.3750	3.6667
X1.6	4.0000	3.6471	4.0000	3.6875	3.8167
X1.7	4.3750	4.1176	4.3684	4.1875	4.2500
X1.8	4.2500	4.1765	4.4737	4.0000	4.2333
X1.9	4.2500	4.2941	4.5789	4.0000	4.3000
X1.10	4.1250	3.7647	3.7895	4.0000	3.8833
X1.11	4.0000	3.5882	3.6316	3.6250	3.6667
X1.12	4.0000	3.8824	4.1579	3.8750	3.9833
X1.13	3.7500	3.9412	4.2632	3.9375	4.0167
X1.14	4.0000	4.1176	4.3158	4.1250	4.1667
X1.15	3.8750	3.8824	3.9474	3.9375	3.9167

Case Summaries

Mean	Jenis Kelamin		
	Laki - laki	Perempuan	Total
X1.1	4.6000	3.9091	3.9667
X1.2	4.0000	3.9636	3.9667
X1.3	3.8000	3.4182	3.4500
X1.4	4.8000	3.4182	3.5333
X1.5	4.2000	3.6182	3.6667
X1.6	4.2000	3.7818	3.8167
X1.7	4.0000	4.2727	4.2500
X1.8	4.4000	4.2182	4.2333
X1.9	4.4000	4.2909	4.3000
X1.10	4.0000	3.8727	3.8833
X1.11	4.0000	3.6364	3.6667
X1.12	4.2000	3.9636	3.9833
X1.13	4.2000	4.0000	4.0167
X1.14	4.4000	4.1455	4.1667
X1.15	4.0000	3.9091	3.9167

Case Summaries

Mean

	Pendidikan					
	SLTP	SLTA	Diploma	S1	S2	Total
X1.1	4.0000	4.2000	4.0000	3.6429	4.0000	3.9667
X1.2	4.0000	4.0667	3.9310	3.9286	4.0000	3.9667
X1.3	3.0000	3.6000	3.4138	3.3571	4.0000	3.4500
X1.4	3.0000	3.8000	3.7241	2.8571	4.0000	3.5333
X1.5	3.0000	3.4667	3.8966	3.5000	3.0000	3.6667
X1.6	4.0000	3.8667	3.8966	3.5714	4.0000	3.8167
X1.7	5.0000	4.1333	4.2069	4.4286	4.0000	4.2500
X1.8	5.0000	4.2667	4.2069	4.2143	4.0000	4.2333
X1.9	5.0000	4.2667	4.3103	4.2857	4.0000	4.3000
X1.10	4.0000	3.7333	4.0690	3.6429	4.0000	3.8833
X1.11	4.0000	3.4000	3.8621	3.5000	4.0000	3.6667
X1.12	4.0000	4.0667	4.1379	3.5714	4.0000	3.9833
X1.13	5.0000	3.9333	4.0690	3.9286	4.0000	4.0167
X1.14	5.0000	4.2667	4.1034	4.1429	4.0000	4.1667
X1.15	4.0000	4.1333	3.8966	3.7143	4.0000	3.9167

Case Summaries

Mean

	Lama Kerja				
	1 - 10 Tahun	11 - 20 Tahun	21 - 30 Tahun	31 - 40 Tahun	Total
X1.1	3.9565	3.8500	4.1538	4.0000	3.9667
X1.2	3.8696	4.0000	4.1538	3.7500	3.9667
X1.3	3.3043	3.5000	3.6923	3.2500	3.4500
X1.4	3.6957	3.4000	3.3846	3.7500	3.5333
X1.5	3.7826	3.8500	3.3846	3.0000	3.6667
X1.6	3.8261	3.8000	4.0000	3.2500	3.8167
X1.7	4.3043	4.2000	4.2308	4.2500	4.2500
X1.8	4.1304	4.3500	4.3077	4.0000	4.2333
X1.9	4.3043	4.4000	4.3077	3.7500	4.3000
X1.10	4.0435	3.7000	3.7692	4.2500	3.8833
X1.11	3.7826	3.6000	3.5385	3.7500	3.6667
X1.12	4.0435	3.9000	3.9231	4.2500	3.9833
X1.13	4.0000	3.9500	4.0769	4.2500	4.0167
X1.14	4.1304	4.2000	4.2308	4.0000	4.1667
X1.15	3.8696	3.8500	4.1538	3.7500	3.9167

Case Summaries

Mean

	Usia				
	21 - 30 Tahun	31 - 40 Tahun	41 - 50 Tahun	51 - 60 Tahun	Total
X2.1	3.8750	4.0588	4.2105	4.0000	4.0667
X2.2	3.8750	3.8824	4.1053	4.0000	3.9833
X2.3	4.0000	4.0588	4.2105	4.1875	4.1333
X2.4	4.0000	4.1765	4.2632	4.1875	4.1833
X2.5	4.0000	4.1176	4.3684	4.1875	4.2000
X2.6	4.1250	4.1176	4.3158	4.2500	4.2167
X2.7	4.0000	4.0000	4.0526	4.0000	4.0167
X2.8	3.7500	3.8235	4.0526	4.0625	3.9500
X2.9	3.7500	3.7647	4.0000	3.9375	3.8833
X2.10	3.6250	3.4706	3.6316	3.6250	3.5833
X2.11	3.8750	3.5882	3.5789	3.5625	3.6167
X2.12	3.5000	3.4706	3.6316	3.5000	3.5333
X2.13	3.6250	3.2941	3.6316	3.5625	3.5167
X2.14	3.6250	3.3529	3.5789	3.3750	3.4667
X2.15	3.3750	3.1765	3.0526	3.0625	3.1333
X2.16	3.7500	3.8235	4.0526	4.0000	3.9333
X2.17	4.0000	4.1176	4.1579	4.0625	4.1000
X2.18	3.7500	3.7647	4.0526	3.8750	3.8833

Case Summaries

Mean

	Jenis Kelamin		
	Laki - laki	Perempuan	Total
X2.1	4.6000	4.0182	4.0667
X2.2	4.6000	3.9273	3.9833
X2.3	4.8000	4.0727	4.1333
X2.4	4.8000	4.1273	4.1833
X2.5	4.8000	4.1455	4.2000
X2.6	4.8000	4.1636	4.2167
X2.7	4.8000	3.9455	4.0167
X2.8	4.8000	3.8727	3.9500
X2.9	4.2000	3.8545	3.8833
X2.10	3.8000	3.5636	3.5833
X2.11	3.8000	3.6000	3.6167
X2.12	3.8000	3.5091	3.5333
X2.13	4.0000	3.4727	3.5167
X2.14	3.8000	3.4364	3.4667
X2.15	3.2000	3.1273	3.1333
X2.16	4.2000	3.9091	3.9333
X2.17	4.2000	4.0909	4.1000
X2.18	4.2000	3.8545	3.8833

Case Summaries

Mean

	Pendidikan					
	SLTP	SLTA	Diploma	S1	S2	Total
X2.1	4.0000	4.2667	4.0000	4.0000	4.0000	4.0667
X2.2	4.0000	4.2667	3.8966	3.8571	4.0000	3.9833
X2.3	4.0000	4.2667	4.1379	4.0000	4.0000	4.1333
X2.4	4.0000	4.4000	4.2069	3.9286	4.0000	4.1833
X2.5	4.0000	4.4000	4.1724	4.0714	4.0000	4.2000
X2.6	4.0000	4.4000	4.2069	4.0714	4.0000	4.2167
X2.7	5.0000	4.3333	3.9310	3.7857	4.0000	4.0167
X2.8	5.0000	4.3333	3.8621	3.6429	4.0000	3.9500
X2.9	5.0000	4.0667	3.7931	3.7857	4.0000	3.8833
X2.10	4.0000	3.8667	3.4828	3.5000	3.0000	3.5833
X2.11	4.0000	3.8000	3.5862	3.5000	3.0000	3.6167
X2.12	4.0000	3.8667	3.4828	3.2857	3.0000	3.5333
X2.13	4.0000	3.7333	3.6207	3.0714	3.0000	3.5167
X2.14	3.0000	3.6000	3.5862	3.1429	3.0000	3.4667
X2.15	3.0000	3.1333	3.3103	2.7857	3.0000	3.1333
X2.16	4.0000	4.0667	3.9655	3.7143	4.0000	3.9333
X2.17	4.0000	4.1333	4.0690	4.1429	4.0000	4.1000
X2.18	4.0000	4.0667	3.7931	3.8571	4.0000	3.8833

Case Summaries

Mean

	Lama Kerja				
	1 - 10 Tahun	11 - 20 Tahun	21 - 30 Tahun	31 - 40 Tahun	Total
X2.1	3.9565	4.1500	4.1538	4.0000	4.0667
X2.2	3.8696	4.0000	4.1538	4.0000	3.9833
X2.3	4.0870	4.1500	4.1538	4.2500	4.1333
X2.4	4.1304	4.1000	4.3077	4.5000	4.1833
X2.5	4.0870	4.2500	4.3077	4.2500	4.2000
X2.6	4.1304	4.2000	4.3077	4.5000	4.2167
X2.7	4.0000	4.0000	4.0769	4.0000	4.0167
X2.8	3.8261	3.9500	4.0769	4.2500	3.9500
X2.9	3.7391	3.9500	4.0000	4.0000	3.8833
X2.10	3.6087	3.5500	3.6154	3.5000	3.5833
X2.11	3.7391	3.6000	3.4615	3.5000	3.6167
X2.12	3.5217	3.5500	3.5385	3.5000	3.5333
X2.13	3.4783	3.5000	3.5385	3.7500	3.5167
X2.14	3.5217	3.3500	3.5385	3.5000	3.4667
X2.15	3.2609	3.1000	3.0000	3.0000	3.1333
X2.16	3.7826	4.1000	4.0000	3.7500	3.9333
X2.17	4.0870	4.1000	4.1538	4.0000	4.1000
X2.18	3.6957	4.0500	4.0000	3.7500	3.8833

Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

Correlations		X1
X1.1	Pearson Correlation	.520**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X1.2	Pearson Correlation	.358**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	60
X1.3	Pearson Correlation	.349**
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	60
X1.4	Pearson Correlation	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X1.5	Pearson Correlation	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X1.6	Pearson Correlation	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X1.7	Pearson Correlation	.480**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X1.8	Pearson Correlation	.578**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X1.9	Pearson Correlation	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X1.10	Pearson Correlation	.559**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X1.11	Pearson Correlation	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X1.12	Pearson Correlation	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X1.13	Pearson Correlation	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X1.14	Pearson Correlation	.527**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X1.15	Pearson Correlation	.557**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability X1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	15



Correlations

Correlations

		X2
X2.1	Pearson Correlation	.536**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X2.2	Pearson Correlation	.576**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X2.3	Pearson Correlation	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X2.4	Pearson Correlation	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X2.5	Pearson Correlation	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X2.6	Pearson Correlation	.591**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X2.7	Pearson Correlation	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X2.8	Pearson Correlation	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X2.9	Pearson Correlation	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X2.10	Pearson Correlation	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X2.11	Pearson Correlation	.432**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	60
X2.12	Pearson Correlation	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X2.13	Pearson Correlation	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X2.14	Pearson Correlation	.568**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X2.15	Pearson Correlation	.298*
	Sig. (2-tailed)	.021
	N	60
X2.16	Pearson Correlation	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X2.17	Pearson Correlation	.464**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
X2.18	Pearson Correlation	.572**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability X2

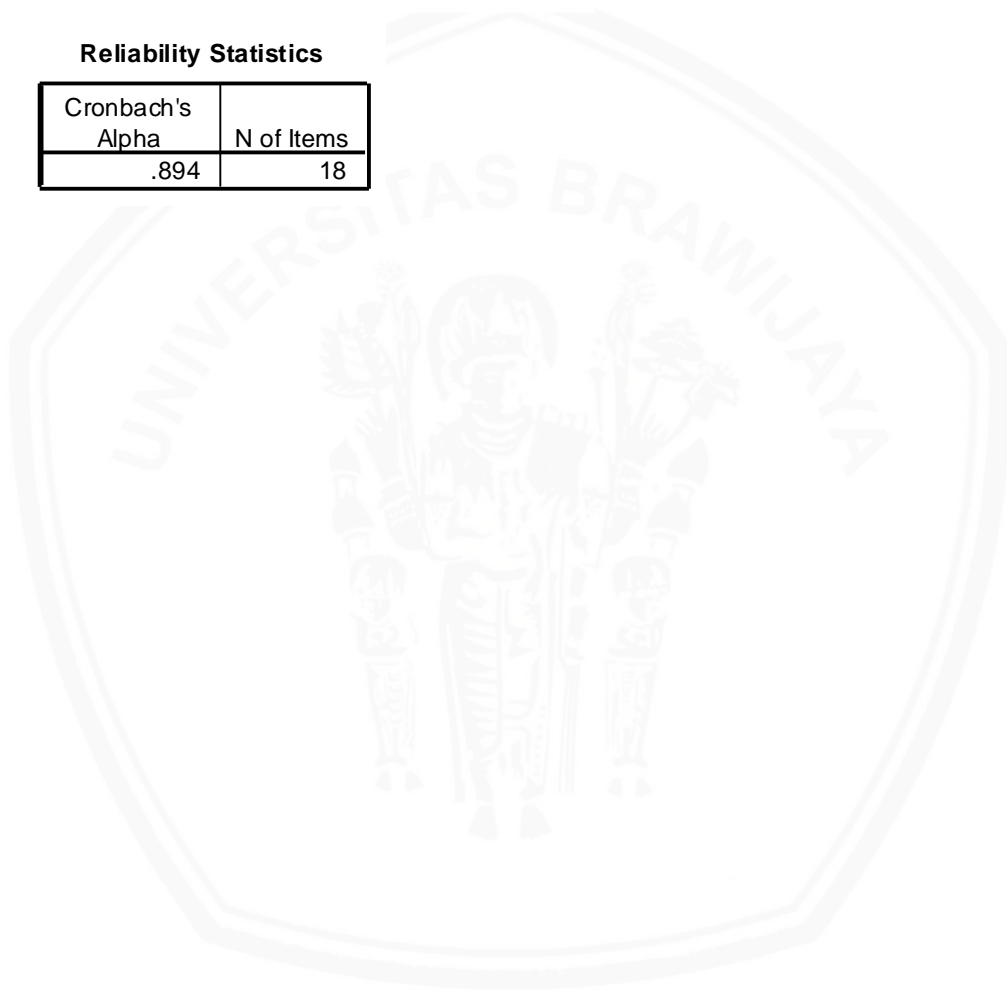
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	18



Lampiran 4. Uji t One Sampel

T-Test**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
X1.1	60	3.9667	.68807	.08883
X1.2	60	3.9667	.44973	.05806
X1.3	60	3.4500	.83209	.10742
X1.4	60	3.5333	1.08091	.13954
X1.5	60	3.6667	.79547	.10269
X1.6	60	3.8167	.59636	.07699
X1.7	60	4.2500	.57120	.07374
X1.8	60	4.2333	.49972	.06451
X1.9	60	4.3000	.49745	.06422
X1.10	60	3.8833	.64022	.08265
X1.11	60	3.6667	.68064	.08787
X1.12	60	3.9833	.65073	.08401
X1.13	60	4.0167	.67627	.08731
X1.14	60	4.1667	.52615	.06793
X1.15	60	3.9167	.56122	.07245
X2.1	60	4.0667	.44595	.05757
X2.2	60	3.9833	.50394	.06506
X2.3	60	4.1333	.46820	.06044
X2.4	60	4.1833	.50394	.06506
X2.5	60	4.2000	.44341	.05724
X2.6	60	4.2167	.45442	.05867
X2.7	60	4.0167	.53652	.06926
X2.8	60	3.9500	.59447	.07675
X2.9	60	3.8833	.49030	.06330
X2.10	60	3.2167	.52373	.06761
X2.11	60	3.3667	.60971	.07871
X2.12	60	2.9500	.81146	.10476
X2.13	60	3.4500	.83209	.10742
X2.14	60	3.4333	.76727	.09905
X2.15	60	3.1000	.75240	.09713
X2.16	60	3.9333	.54824	.07078
X2.17	60	4.1000	.39915	.05153
X2.18	60	3.8833	.45442	.05867

One-Sample Test

	Test Value = 2.5					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X1.1	16.511	59	.000	1.46667	1.2889	1.6444
X1.2	25.261	59	.000	1.46667	1.3505	1.5828
X1.3	8.844	59	.000	.95000	.7350	1.1650
X1.4	7.405	59	.000	1.03333	.7541	1.3126
X1.5	11.361	59	.000	1.16667	.9612	1.3722
X1.6	17.102	59	.000	1.31667	1.1626	1.4707
X1.7	23.731	59	.000	1.75000	1.6024	1.8976
X1.8	26.868	59	.000	1.73333	1.6042	1.8624
X1.9	28.028	59	.000	1.80000	1.6715	1.9285
X1.10	16.737	59	.000	1.38333	1.2179	1.5487
X1.11	13.277	59	.000	1.16667	.9908	1.3425
X1.12	17.657	59	.000	1.48333	1.3152	1.6514
X1.13	17.372	59	.000	1.51667	1.3420	1.6914
X1.14	24.537	59	.000	1.66667	1.5307	1.8026
X1.15	19.553	59	.000	1.41667	1.2717	1.5616
X2.1	27.212	59	.000	1.56667	1.4515	1.6819
X2.2	22.800	59	.000	1.48333	1.3532	1.6135
X2.3	27.022	59	.000	1.63333	1.5124	1.7543
X2.4	25.874	59	.000	1.68333	1.5532	1.8135
X2.5	29.698	59	.000	1.70000	1.5855	1.8145
X2.6	29.262	59	.000	1.71667	1.5993	1.8341
X2.7	21.897	59	.000	1.51667	1.3781	1.6553
X2.8	18.894	59	.000	1.45000	1.2964	1.6036
X2.9	21.854	59	.000	1.38333	1.2567	1.5100
X2.10	10.599	59	.000	.71667	.5814	.8520
X2.11	11.010	59	.000	.86667	.7092	1.0242
X2.12	4.296	59	.000	.45000	.2404	.6596
X2.13	8.844	59	.000	.95000	.7350	1.1650
X2.14	9.422	59	.000	.93333	.7351	1.1315
X2.15	6.177	59	.000	.60000	.4056	.7944
X2.16	20.251	59	.000	1.43333	1.2917	1.5750
X2.17	31.050	59	.000	1.60000	1.4969	1.7031
X2.18	23.580	59	.000	1.38333	1.2659	1.5007

CURICULUM VITAE

Nama : Achmad Haqqin Nazily

Nomor Induk Mahasiswa : 115030107111109

Tempat dan Tanggal Lahir : Tangerang, 16 Januari 1993

Pendidikan : 1. SDN Gerendeng 01 Tamat tahun 2004
2. Mts Assalam Tamat tahun 2007
3. MA Assalam Tamat tahun 2010

Publikasi-publikasi atau
Karya Ilmiah : -

